

## DAFTAR PUSTAKA

### JURNAL & SKRIPSI

- Arofi, Abdul Mukhlis. (2018). *Strategi Government Public Relations Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam Mengelola Isu Publik*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. Diakses pada tanggal 30/12/2019.
- Calista, Kezia Azhari. (2019). *Strategi Manajemen dan Komunikasi Krisis Digital Permen Pindy Susu Pasca Isu Hoaks Permen Bernarkoba*. Skripsi. Universitas Bakrie. Jakarta. Diakses pada tanggal 27/12/2019.
- Cooley, Besofa dan Chance Cooley. (2011) *Examination of The Situational Crisis Communication Theory Through the General Motors Bankruptcy*. Jurnal Akademik. Mississippi State University. Amerika Serikat. Diakses pada tanggal 14/1/2020.
- FÂRTE, Gheorge Ilie., OBADĂ, Daniel Rareş. (2018). *Reactive Public Relations Strategies for Managing Fake News in the Online Environment*. Jurnal Akademik. University of Iaşi. Romania. Diakses pada tanggal 30/12/2019.
- Hadiniyati , Ghina. (2018). *Manajemen Krisis Public Relations Komunitas Amazing TrueHealth (KAT) dalam Menghadapi Isu Hoaks Kangen 7 Water*. Skripsi. Universitas Telkom. Bandung. Diakses pada tanggal 30/12/2019.
- Wisudani, Nur Aline. (2009). *Manajemen Krisis Public Relations PT. Pertamina (Persero) Unit Pengolahan IV Cilacap (Studi Kasus tentang Manajemen Krisis oleh Hupmas PT. Pertamina (Persero) UP IV Cilacap Pasca Perolehan Predikat Hitam dalam Program Audit "PROPER" Periode Tahun 2002-2003)*. Skripsi. Universitas Airlangga. Surabaya. Diakses pada tanggal 30/12/2019.

### BUKU

- Ardianto, Alvinaro. (2011). *Handbook Of Public Relations*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Broom, Glen M and Bey-Ling Sha. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations*. England : Pearson Education Limited.

- Coombs, W. Timothy and Sherry J. Holladay. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. United Kingdom: Willey-Blackwell Publishing Ltd.
- Coombs, W. Timothy. (2014). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. California: SAGE Publications, Inc.
- Cutlip, Scott M. and Center, Allen H. (2011). *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong Uchjana. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat. (2012). *Public Relation & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, L J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Patton, M.Q. (2014). *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park : Sage Publications.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- \_\_\_\_\_. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&S*. Bandung : Alfabeta.
- Yin, Robert K. (2013). *Studi Kasus; Desain dan Metode*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

## WEBSITE

- Bank Mandiri (Persero) Tbk., PT. (2020). *Profil Perusahaan*. Bankmandiri.co.id. Diambil dari <https://www.bankmandiri.co.id/profil-perusahaan>
- Kementrian Komunikasi dan Informatika RI. (2020). *[HOAKS] Bank Mandiri Bangkrut dan Akan Diambil Alih China*. Kominfo.go.id. Diambil dari [https://www.kominfo.go.id/content/detail/20683/hoaks-bank-mandiri-bangkrut-dan-akan-diambil-alih-china/0/laporan\\_isu\\_hoaks](https://www.kominfo.go.id/content/detail/20683/hoaks-bank-mandiri-bangkrut-dan-akan-diambil-alih-china/0/laporan_isu_hoaks)
- Network, Forum News. (2019, 13 Agustus). *Dijebol Siber Rp 9 Triliun, Bank Mandiri Segera Bangkrut?*. Perma.cc. Diambil dari <https://perma.cc/EYL4-FRNW>

Mega Fradina, 2020

MANAJEMEN KOMUNIKASI KRISIS HOAX BANK MANDIRI BANGKRUT (Studi Kasus Pada Corporate Secretary Bank Mandiri Kantor Pusat Jakarta)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi

[www.upnvj.ac.id – [www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id) – [www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]

- Rahayu, Yuyu Agustini. (2019, 28 Januari). *Layani 83,2 Juta Nasabah, Bank Mandiri Catat 4.143 Transaksi Per Menit*. Merdeka.com. Diambil dari <https://www.merdeka.com/uang/layani-835-juta-nasabah-bank-mandiri-catat-4143-transaksi-per-menit.html>
- Wildansyah, Samsudhuha. (2019, 15 Agustus). *Bank Mandiri Polisikan Media Online soal Hoax “Jebol Rp 9T”*. news.detik.com. Diambil dari <https://news.detik.com/berita/d-4666750/bank-mandiri-polisikan-media-online-soal-hoax-jebol-rp-9-t>