

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggoro, Linggar. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Bernays, Edward. L. (2002). *Public Relation*. Kessinger Publishing, LLC.
- Chatra, Emeraldy, Rulli Nasrullah. (2008). *Public Relations Strategi: Kehumasan dalam Menghadapi Krisis*. Jakarta: Maximalis.
- Cresswell, John W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta. Pustaka Belajar
- Cutlip, Scoot M, Center, Allen. H, & Broom, Glen. M. (2006) *Effective Public Relations*, 9th Edition. Jakarta: Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Remadja Karya CV
- Jefkins, Frank. (1995). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Morissan, 2006, *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Prayudi. (1998), *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Krisis*. Fisip UPN “Veteran” Yogyakarta.

- Sitepu, Syahputra Edy & Faulina. (2011). *Public Relations*. Bandung: Maximalis
- Soemirat, Soleh, Elvinaro Ardianto. (2002). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Toth, Elizabeth L. (2007). *The Future of Excellence in PR and Communication Management*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

JURNAL

- Afrilia, Ascharissa Mettasatya (2017). “*Memetakan Manajemen Krisis Perusahaan Jasa Travel Umroh “First Travel” Dalam Menghadapi Krisis Perusahaan*”. *Jurnal Ilmu Sosial* Vol. 16 No. 2 Edisi Juli - Desember 2017 (online: diakses pada 06.22 WIB 16/9/19)
- Luhukay, Marsefio (2008). “PENERAPAN MANAJEMEN KRISIS INDONESIA: MEMOTRET KRISIS DALAM KACAMATA PUBLIC RELATIONS”. *Jurnal Ilmiah SCRIPTURA*, Vol. 2, No.1, Januari 2008: 18-28. (online: diakses pada 13.00 WIB 17/9/19)
- Manurung, Malinda Tia (2013). “*STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MANAJEMEN KRISIS (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Public Relations Dalam Manajemen Krisis Di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara)*”. *Jurnal Ilmu Komunikasi FLOW* Vol 2, No 11 Edisi 2015 (Online: <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/view/11672/5027> Diakses pada 18.28 WIB 26/8/19)
- Meglian, Meri Nugraheni, Yuli & Djoko, Djudy. (2016). “*Strategi Media Relations Pt Semen Indonesia (Persero) Tbk Dalam Menjaga Citra Positif Pada Kasus Proyek Pembangunan Pabrik Semen Di Rembang*”. *Jurnal Ilmiah*

Komunikasi / Volume 5. Edisi 1 Juli 2016. (*online*: <https://media.neliti.com/media/publications/232189-strategi-media-relations-pt-semen-indone-1a72ba25.pdf> diakses pada 23.20 WIB 12/9/19)

Purwaningwulan, M. M. (2013). "Public Relations Dan Manajemen Krisis". Majalah Ilmiah UNIKOM Vol.11 No. 2 (*online*: diakses pada 20.24 WIB 27/8/19)

Shrivastava & Mitroff. "*Strategic Management of Corporate Crisis*". Columbia Journal of World Business. Vol 22

Suryani, Ita dan Sagiyanto, Asriyani (2018). "*Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group*". Jurnal Communication Volume 9 Nomor 1 Edisi April 2018 (*Online*: diakses pada 15.28 WIB 28/8/19)

Skripsi

Fadilla, Nadia. (2014). "*Strategi Komunikasi Isu dan Krisis Dalam Menyikapi Pemberitaan Negatif di Media Online (Studi Kualitatif Media Relations Terkait Kerusakan Taman Bangkul Surabaya pada Kegiatan CSR Wall's Ice Cream Days Humas PT Unilever Indonesia)*". Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia. Depok

Kadirya, Allinta, (2012). "*ANALISIS MANAJEMEN KRISIS (Studi Kasus Pengelolaan Krisis oleh Humas Bank Indonesia Pasca Disahkannya Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan)*" Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Persada Indonesia Y.A.I. Jakarta

Online

<https://www.liputan6.com/news/read/2048445/taman-rusak-karena-es-krim-gratis-walikota-risma-marah-besar> (diakses pada 22.16 WIB 20/8/19)

<https://mix.co.id/corcomm-pr/public-relations/pr-year-2017-pemulihan-reputasi-blue-bird/> (diakses pada 22.39 WIB 22/8/19)

<http://www.voa-islam.com/read/politik-indonesia/2019/08/07/66232/komunikasi-krisis-pln-harus-diperbaiki/#sthash.8INpRN7t.xr3mOTlr.dpbs> (diakses pada 08.36 WIB 21/8/19)

<https://finance.detik.com/industri/d-2492111/50-pilotnya-resign-bos-merpati-kami-sedang-krisis> (diakses pada 13.16 WIB 14/9/19)

<https://bisnis.tempo.co/read/717794/bni-salah-transfer-rp-5-miliar-kok-tak-ada-yang-rugi> (diakses pada 14.16 WIB 14/8/19)

<https://news.detik.com/berita/1608638/kasus-malinda-jadi-pelajaran-untuk-dunia-perbankan-nasional> (diakses pada 14.29 WIB 14/8/19)

<https://www.bankmandiri.co.id/tentang-mandiri> (diakses pada 02.16 WIB 20/8/19)

<https://bisnis.tempo.co/read/1240726/hoax-bank-mandiri-beredar-lagi-manajemen-sangat-berbahaya/full&view=ok> (diakses pada 03.00 WIB 20/8/19)

<https://www.jawapos.com/ekonomi/finance/20/07/2019/bukan-kena-serangan-siber-data-rekening-bank-mandiri-segera-normal/> (diakses pada 05.16 WIB 20/8/19)

<https://www.merdeka.com/uang/layani-835-juta-nasabah-bank-mandiri-catat-4143-transaksi-per-menit.html> (diakses pada 05.16 WIB 20/8/19)