

Daftar Pustaka

- Amin, M.Ali Syamsuddin. (2017). *Komunikasi Sebagai Penyebab dan Solusi Konflik Sosial*. *Jurnal Komunikasi*. 1(2), 101-108,. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/267935232.pdf>
- Ardial. (2014). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. (2011). *Handbook Of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ariza Rizky Darmawan. (2020). *Implementasi Sistem Rekomendasi Penentuan Mitra Kerja Pada PT. Telkom Akses*. Universitas Semarang: Tugas Akhir.
- Barton, Laurence. (1993). *Crisis in Organizations: Managing and Communicating in the Heat of Chaos*. Ohio: South-Western Publishing
- Boudreaux, Brian. (2005). Thesis. *Exploring a Multi-Stage Model of Crisis Management: Utilities, Hurricanes and Contingency*. Master of Arts in Mass Communication University in Florida.
- Chotimah, T. C. (2018). Respon Krisis PT Rayon Utama Makmur Pada Kasus Limbah Pabrik (*Analisis Isi Media Harian Solopos Edisi Oktober 2017-April 2018*). (Skripsi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta). Diakses dari <http://eprints.ums.ac.id/69462/1/Upload%20Perpus.pdf>
- Coombs, W. T., & Holladay, S. J. (2001). *An extended examination of the crisis situation: A fusion of the relational management and symbolic approaches*. *Journal of Public Relations Research*.
- Coombs, W. T. dan Holladay, S. J. (2010) *The Handbook of Crisis Communications*. UK: Blackwell Publishing Ltd.
- Creswell, J.W (2009) *Research Design Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: KIK Press.
- Creswell, J.W (2013) *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*, edisi ketiga. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Creswell, J.W (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Tradition*. London: SAGE Publications.
- Cutlip, S.M.,Center,A.H. & Broom, G.M. (1994). *Effective Public Relations*. Edisi keenam. New Jersey: Prentice Hall.
- Effendy, Onong Uchjana. (2007). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Fearn-Banks, K. (2002). *Crisis communication: A casebook approach* (2nd edition). New Jersey, USA: Prentice-Hall.
- Fearn-Banks, Kathleen. (2016). *Crisis Communication : A Casebook Approach*. University of Washington.
- Feist, Jess dan Feist, Gregory J. Feist., (2010). *Teori Kepribadian*, Jakarta: Salemba Humanika.
- Harold D. Laswell. (1972). *The Structure and Function of. Communication in Society*. Chicago: Unersity of. Illinois Press.
- Hidayat, Dedy N. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- Kountur, Ronny D. (2003). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM.
- Kriyantono, R. (2007). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Realation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relations & Krisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- K.Yin, Robert (2013). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Prayudi. (2012). *Public Relations Stratejik*. FISIP UPN “Veteran” Yogyakarta. Yogyakarta: CV Pandan Mas.

- Putra, I Gusti Ngurah. (1999). *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbitan Universitas Atmajaya.
- Rakhmat, Jalaludin. (1995). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaludin. (2008). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan Rosady. (1999). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi Konsepsi – dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2010). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Surakhmad, Winarno. (1998). *Penelitian Ilmiah Dasar Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito
- Mc. Crosby, Larson dan. Knapp, M.L. (1996). *Efektivitas Komunikasi Interpersonal*. Jakarta : Salemba
- Moleong, J.Lexy. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: Rosda.
- Mulyana, Deddy. (2008). *Komunikasi efektif “Suatu pendekatan lintas budaya”*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Nova, Firza. (2017). *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Nuraini, Ratna Dewi. (2020). *Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur dan Perilaku*. Jurnal Arsitektur., Vol. XVI No. 1, Mei 2020
- Pawito. (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta.
- Riyanto, Y. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Surabaya: Penerbit SIC.
- Silviani, I., Pardede, I. F., & Sembiring, D. C. (2020). *Komunikasi Krisis Dalam New Normal*. Message: Jurnal Komunikasi, 9(1), 82-87.
- Suprayogo, Imam dan Tobrani. (2001). *Metodologi Penelitian Sosial Agama*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Vardiansyah, D. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Ghalia Indonesia: Bogor Selatan.
- Wulandari, T. D. (2011). Pengaruh Tanggung Jawab Perusahaan dalam Menanggulangi Krisis terhadap Reputasi Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 1-13. Diakses dari https://www.researchgate.net/publication/314273750_Pengaruh_Tanggung_Jawab_Perusahaan_dalam_Menanggulangi_Krisis_terhadap_Reputasi_Perusahaan
- https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/profil-dan-riwayat-singkat-22 (Diakses tanggal 20 April 2021 Jam 22.50)
- https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/news/kepercayaan-pelanggan-wujudkan-1-juta-indihome-184 (Diakses pada tanggal 20 April 2021 Jam 00.52)
- <https://binus.ac.id/malang/2017/09/tahapan-pengelolaan-krisis-manajemen/> (Diakses pada tanggal 20 April 2021 Jam 23.30)
- <https://binus.ac.id/malang/2017/09/5cs-dalam-mengatasi-krisis-komunikasi/> (Diakses pada tanggal 20 April 2021 Jam 23.42)
- <https://nonatero.telkom.co.id/index.php> (Diakses pada tanggal 10 Januari 2022 Jam 22.53)