

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku;

- Afdal, Ahmad Fuad. 2004. *Tips & Trik Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo.
- Ardianto, Alvinaro. 2008. *Pendekatan Praktis Menjadi Komunikator, Orator, Presenter dan Juru Kampanye. Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Coombs, W. Timothy and Sherry J. Holladay. 2010. *The Handbook of Crisis Communication*. United Kingdom: Willey-Blackwell Publishing Ltd.
- Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M. Center, Allen H; Broom, Glen. 2000. *Effective Public Relations*. New Jersey : Prentice Hall Internasional.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Emzir. 2010. *Analisis Data: Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Fink, Steven. 1986. *Crisis Management Planning For The Inevitable*. Jakarta : PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kasali, Rhenald. 2000. *Manajemen Public Relations dan Aplikasinya*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Tehnik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations, Issue & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2006. *Pengantar Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Bandung: Ramdina Prakarsa.
- Morrison. 2008. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana.
- Mukhtar. 2013. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.
- Norman K. Denzin, Yvonna S. Lincoln. 1994. *The Sage Handbook Of Qualitative Research*. London: Sage Publication.
- Norman K. Denzin, Yvonna S Lincoln. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Prastowo, Andi. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitian*. Jogjakarta: Ar-ruzz Media.
- Prayudi. 1998. *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Krisis*. Yogyakarta: Fisip UPN.
- Pujileksono, Sugeng. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Intrans Publishing.
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 1994. *Praktik dan Solusi PR dalam Situasi dan Pemulihan Citra, Seri Manajemen PR I*. Jakarta: Ghalia.
- Ruslan, Rosady. 1999. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsepsi dan Aplikasi)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategy Public Relations*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Skripsi;

Dwi, Rosalia. 2016. *Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. KAI Commuter Jabodetabek pada Penanganan Kasus Kecelakaan KRL Lintas Jakarta-Bogor September 2015*. Bandung: Telkom University.

Indra, Septian. 2016. *Proses Public Relations PT. Pos Indonesia dalam Mempertahankan Citra Terkait Beredarnya Tabloid Obor Rakyat*. Bandung: Telkom University.

Refandi, Andi. 2016. *Strategi Media Relations PT. Pelabuhan Tanjung Priok dalam Menanggapi Krisis*. Bandung: Telkom University.

Witnesteka, Ocha. 2012. *Manajemen Krisis PT. Lion Mentari Airlines dalam Menangani Berita-berita Negatif di Media Massa (Kasus : Maskapai Sering Delayed dan Pilot Sabu)*. Depok: Universitas Indonesia.

Yunas, Selvia. 2016. *Strategi Public Relations Melalui Instagram dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada Usaha Mikro Kecil Menengah Merek Lokal (Studi Deskriptif pada Akun @geoff_max Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan)*. Bandung: Telkom University.

Jurnal:

Luhukay, Marsefio S. 2008. *Penerapan Manajemen Krisis di Indonesia: Memotret Krisis dalam Kacamata Public Relations*. Surabaya: Universitas Kristen Petra.

Sumber Website;

<http://www.antarariau.com/berita/68724/sbsi-bukit-batu-demo>

<http://zamrudtv.com/filezam/riau/mediariau.php?module=detailriau&id=11318>

<http://www.riauterkini.com/sosial.php?arr=59375>

<https://situsriau.com/read-1-1296-2013-05-02-ratusan-pekerja-kontrak-pertamina-demo.html>

<http://riauterkini.com/usaha.php?arr=49652>

<http://www.pertamina.com/our-business/hilir/pengolahan/unit-pengolahan/unit-pengolahan-ii/>