

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Jefskin, Frank. & Yadin, Daniel. (2004). *Public relations*. Jakarta: Erlangga.
- Ruslan, Rosady SH MM. (2007). *Manajemen Public relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Perkasa.
- Soemirat, Soleh. & Ardianto, Elvinaro. (2010). *Dasar-Dasar Public relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurjaman, Kadar. & Umam, Khaerul. (2012). *Komunikasi Public relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Morrissan. (2008). *Manajemen Public relations Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada
- Ruslan, Rosady. (1999). *Praktik dan Solusi Public relations Dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- K.Yin, Robert. (2013). *Studi Kasus Desain & Metode*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Nova, Firsan. (2009). *Crisis Public relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Public relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti
- Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public relations Issue & Crisis Management, Pendekatan Critical Public relations, Etnografi Kritis dan Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyana, Deddy. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset: Memilih di antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan. (2013). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Pujileksono, Sugeng. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.

Skripsi:

- Andi Refandi Febriyansyah. (2016). Strategi Media Relations PT. Pelabuhan Tanjung Priok Dalam Menanggapi Krisis (Studi Deskriptif Pemberitaan Kasus Korupsi Direktur Utama PT. Pelabuhan Indonesia II (Holding Company). Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Diah Septia Fira S. (2013). Aktifitas *Public relations* Dalam Menangani Krisis (Study Deskriptif Kualitatif Mengenai Aktifitas *Public relations* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 6 Yogyakarta Untuk Memulihkan Citra Dalam Menangani Kasus Kecelakaan Kereta Api Bima vs Gaya Baru di Purwosari Oktober 2010). Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UNS Surakarta.
- Sarah Jessica.(2017). Aktivitas *Public relations* PT ANGKASA PURA II (PERSERO) Dalam Menangani Krisis” (Studi Deskriptif Pemberitaan Negatif Pada Awal Pembukaan Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno – Hatta). Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.

Jurnal Nasional:

- Assiddah Fil-Haq. (2011). Penanganan Krisis *Public relations* Melalui Media Relations PT. PLN (PERSERO) APJ Banten Utara (Studi Deskriptif Pemadaman Listrik Bergilir pada bulan September - Oktober 2009). Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Devi Arlina Irawati. (2014). Humas Dan Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Mahkamah Konstitusi dalam Menangani Krisis Kepercayaan Di Masyarakat Akibat Kasus Penangkapan Akil Mochtar Tahun (2013). Universitas Sebelas Maret.
- Kiki Handayani dan Erman Anom. (2014). Peran PR Menerapkan Manajemen Krisis Dalam Memulihkan Citra PT. Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G.737/400 Di Yogyakarta. Universitas Esa Unggul.
- Tia Malinda Manurung. (2015). Strategi *Public relations* Dalam Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi *Public relations* dalam Manajemen Krisis di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara). Universitas Sumatera Utara.

Yayu Iklimatin Puspita dan M.E.Fuady. (2015). Strategi *Public relations* Cipaganti Group dalam Upaya memulihkan Reputasi Perusahaan. Universitas Islam Bandung.

Jurnal Internasional

Carolyn Mae Kim dan William J. Brown. (2015). *Conceptualizing Credibility In Social Media Spaces Of Public relations* . *Public relations Journal* Vol. 9, No.4 (Winter 2015) : PRSA

Melissa D. Dodd, Ph.D. and Shannon B. Campbell, Ph.D.. (2014). *A Strategic Framework for Communicating with Generation Y via Emerging Media: A Longitudinal Examination with Public relations Results and Implications*. *Public relations Journal* Vol. 8, No.4 (Winter 2014) : PRSA

Miglo Šontaito-Petkevicieno. (2014). *Crisis Management to Avoid Damage for Corporate Reputation: The Case of Retail Chain Crisis in the Baltic Countries*. 19th International Scientific Conference; Economics and Management 2014, ICEM 2014, 23-25 April 2014, Riga, Latvia : ScienceDirect.

Stefania Romenti, Grazia Murtarelli, and Chiara Valentini. (2014). *Organisations Conversations In Social Media : Applying Dialogue Strategies in Times of Crises*. Institute of Economics and Marketing, IULM University, Milan, Italy. *Corporate Communications: An International Journal* Vol. 19 Issue. 1 Pages: 10-33.

Emerald Group Publishing Limited. W. Timothy Coombs. (2014). *State of Crisis Communication: Evidence and The Bleeding Edge*. Professor of Communication Nicholson School of Communication University of Central Florida. *Research Journal of the Institute for Public relations* Vol. 1, No. 1 (Summer 2014): Insitute for Public Relation

Web Perusahaan

www.telkom.co.id

Internet

<http://www.pengertianahli.com/2014/05/pengertian-satelit-apa-itu-satelit.html>

<http://www.telkom.co.id/40-tahun-perjalanan-satelit-telkom-indonesia-jelajahangkasa.html>

<https://twitter.com/whatsonANTV>

<https://kumparan.com/jofie-yordan/kronologi-anomali-satelit-telkom-1-yang-bikin-tv-dan-atm-terganggu#C7GEFVhJ7e K1GghC.99>

<https://kumparan.com/muhammad-fikrie/telkom-ungkap-penyebab-gangguan-satelit-telkom-1>

<https://Kompasiana.com>