

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Ardianto. (2012). *Metodologi Penelitian Untuk Public Relations*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Armayanti, N & Pramana, D. (2022). *Public Relation*. Medan: Merdeka Kreasi Group.
- Assumpta, M. (2005). *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: Grafindo.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Coombs, W. T. & Sherry J. H. (2010). *The Handbook of Crisis Communication*. United Kingdom: B Blackwell
- Creswell, J. W. (2006). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2010). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Creswell, John w dan Creswell, J. David. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, ed. 5. California: SAGE Publication, Inc.*
- Creswell, John W dan Poth, Cheryl N. (2014). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches, ed. 4. California: SAGE Publication, Inc.*
- Danial, E., & Wasriah, N. (2009). *Metode Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Faustyna & Rudianto. (2022). *Strategi Komunikasi Krisis (Dilengkapi Dengan Studi Kasus)*. Medan: Umsu Press.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irene, S. M. (2020). *PUBLIC RELATIONSSebagai Solusi Komunikasi Krisis*. Surabaya: Scopindo.
- Korniawan, (2019). *Kreativitas Komunikasi Bagi GPR Di Dalam Komunikasi Krisis*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Kriyantono, R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Lestari, S. (2021). *14 Jam Belajar Public Relation*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Mahfudz, A. (2018). *Mengkaji Manajemen Krisis Di Indonesia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mulyana, D. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Ni'matuzahroh, dkk. (2018). *Obsevasi: Teori dan Aplikasi Dalam Psikologi*. Malang: UMM Press.
- Nova, F. (2009). *Crisis Public Relations(Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan)*. Jakarta: Grasindo
- Pawito, (2007). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKiS. Pratista, Himawan
- Rahmaniar, Dkk. (2023). *Bunga Rampai Isu-Isu Komunikasi Kontemporer 2023*. Jakarta: Rekacipta Proxy Media.
- Ruslan, R. (2001). *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Grafindo Persada

- Silalahi, Uber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwendra, I. W. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif Dalam Ilmu Sosial, Pendidikan, Kebudayaan, dan Keagamaan*. Bandung: Nila Cakra Publishing House.
- Uber, Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Wahyuningsih, S. (2013). *Metode Penelitian Studi Kasus*. Madura: UTM Press.



Jurnal dan Skripsi

- Tinambunan, H.T. (2016). *Analisis Manajemen Krisis PUBLIC RELATIONSPT PLN (PERSERO)*. Universitas Sumatera Utara Medan
- Hidayat, T. (2015). Pengaruh Marketing Public Relation terhadap Loyalitas Pelanggan pada TOKO Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Bandung. *Jurnal Ekonomi Bisnis & Entrepreneurship*, 9(1)
- Ishak, A. (2012). Peran *Public Relations* dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Komunikasi*, 373(1)
- Rufaida, N. & Suyanto, A.(2019). Analysis the Impact of Digital Marketing of the Brand Awareness on E-Commerce. *Jurnal Ekonomi Efektif* 4(3)

Website

- Liputan6. (n.d). Ketahuan Curi Listrik, Apa Hukumannya? (12 Juli 2016) Retrieved from Liputan6.com website:
<https://www.liputan6.com/bisnis/read/2542797/ketahuan-curi-listrik-apa-hukumannya>
- Pertamina. (n.d). Demi Sinergi BUMN Pertamina Gandeng PLN Dan PT.LEN Industri Kembangkan Bisnis EBT. (4 Oktober 2019) Retrieved from Pertamina.com website:
<https://www.pertamina.com/id/news-room/energia-news/demi-sinergi-bumn-pertamina-gandeng-pln-dan-pt-len-industri-kembangkan-bisnis-ebt->
- Suara Karya. (n.d) PLN:Seribu Kali Lakukan Pencurian Listrik Asal Pelanggan Bayar Denda. (5 November 2019) Retrieved from Suarakaya.id website: <https://www.suarakarya.id/metro/pr-2601672074/PLN-Seribu-Kali-Lakukan-Pencurian-Listrik-Asal-Pelanggan-Bayar-Denda>
- Tirto.Id. (n.d) Derita Korban Denda PLN Percuma Melawan Pelanggan Tak Akan Menang. (13 April 2018) Retrieved from Tirto.id website: <https://tirto.id/derita-korban-denda-pln-percuma-melawan-pelanggan-tak-akan-menang-cHHZ>.