

Daftar Pustaka

BUKU :

- Agus, S. (2006). *Teori & Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Coulson-Thomas, C. (2002). *Public relations: pedoman praktis untuk PR*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cresswell, J. W. (2016). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed* (A. Fawaid, ed.). Yogyakarta: PT Pustaka Belajar.
- Kent, G. (1961). *Graphics Model And Conceptual Model and Communication Theory*. Boston: Boston University.
- Kriyantono, R. (2009). *Teknik Praktis Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, R. (2012). *Public relations and Crisis Management*. Jakarta: Kencana.
- Kusumastuti, F. (2002). *Dasar-Dasar Public relations*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nova, F. (2009). *Crisis Public Relation*. Jakarta: Grasindo.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relation (Strategi Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pawito. (2008). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT LKiS Pelangi Aksara.
- Prayudi. (2008). *Manajemen Isu Pendekatan Public relations*. Yogyakarta: Pustaka Adipura.
- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet CV.
- Sumadiria. (2014). *Sosiologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Thoha, M. (2015). *No Title*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Wursanto. (2005). *Dasar-dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

JURNAL

- Kautsar, N. D. (2015). Manajemen Isu Oleh PT Madubaru Yogyakarta (PG.PS Madukismo) dalam Dugaan Peristiwa Pencemaran Lingkungan di Sungai Bedog. *Ilmu Komunikasi*, 3(1), 27–40.

Kurnia, I. H. (2014). Strategi *Public relations* dalam Meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Kasus di SMA Negeri Surakarta). *Ilmu Komunikasi*, 1(2), 1–15.

Ramadhan, T. (2016). Manajemen Isu yang di Blow Up Oleh Media Online (Studi Kasus Pada Isu Lingkungan PT. Semen Padang). *Ilmu Komunikasi*.

Sari, K. (2017). Peran *Public relations* dalam Mempertahankan Reputasi Lembaga Penyiaran Sebagai Media Dakwah. *Ilmu Komunikasi*, 8(1), 140–159.

Triyono, A. (2016). Strategi Manajemen Isu Perusahaan di KJUB Puspeta Sari Klaten. *Komunikasi Dan Informatika*, 2407(9189), 17–28.

INTERNET

Anonim (2013). Orang Tua Jihan Ghaita Zahira, Keluhkan Pelayanan RS Semen Padang. <https://minangkabaunews.com/artikel-4183-orang-tua-jihan-ghaita-zahira-keluhkan-pelayanan-rs-Semen-Padang.html>

Anonim (2018). SPH Raih Akreditasi RS Tingkat Paripurna. <http://SemenPadangHospital.co.id/berita/2018/sph-raih-sertifikat-akreditasi-rs-tingkat-paripurna/>

Anonim (2018). Customer Gathering SPH dengan Relasi Rekanan Ciptakan Pelayanan Berkualitas. <http://SemenPadangHospital.co.id/berita/2018/customer-gathering-sph-dengan-relasi-rekanan-ciptakan-pelayanan-berkualitas/>

Anonim (2018). SPH Selalu Tingkatkan Pelayanan Prima Untuk Customer. <http://SemenPadangHospital.co.id/berita/2018/sph-selalu-tingkatkan-pelayanan-prima-untuk-customer/>

