

DAFTAR PUSTAKA

- Atmasari, N. (2018, 29 Oktober). dampak kecelakaan jt610, Australia larang pejabat dan kontraktornya gunakan lion air. *Harian jogja*. Diperoleh pada 10 Januari 2019, dari <http://news.harianjogja.com/read/2018/10/29/500/949224/dampak-kecelakaan-jt610-australia-larang-pejabat-dan-kontraktornya-gunakan-lion-air>
- Artis. (2011). Strategi Komunikasi Public Relations, *Jurnal Sosial Budaya*, Vol. 8 No. 02. Diperoleh pada tanggal 4 Maret 2019, dari <http://ejournal.uin-suska.ac.id/>
- Bungin, B. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cangara, H. (2010). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Carlina, G. & Sintia P. (2017) PR Crisis Melalui Media Sosial. *Jurnal Komunikasi*, Vol 9 No 1. ISSN 2085-1979. Diperoleh pada 31 Januari 2020, dari <https://media.neliti.com/media/publications/137687-ID-pr-crisis-melalui-media-sosial.pdf>
- Chintia, B. & Maman C. (2017). Strategi Public Relations dalam Menangani Krisis Pemberitaan Negatif di Media Massa (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Public Relations Grand Royal Panghegar Hotel dalam Menangai Krisis Pemberitaan di Media Massa). *Prosiding Hubungan Masyarakat*, Vol. 3 No. 1. ISSN: 2460-6510. Diperoleh pada 31 Januari 2020, dari <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/humas/article/view/6376>
- CNBC Indonesia. (2018, 24 Juli). Ini Daftar Maskapai Paling Tepat Waktu & Paling 'Delay' di RI. Diperoleh pada 7 Desember 2018, dari <https://www.cnbcindonesia.com/news/20180724092008-4-25025/ini-daftar-maskapai-paling-tepat-waktu-paling-delay-di-ri>
- CNN Indonesia. (2018, 12 November). Jumlah penumpang lion air menyusut sekitar 5 persen. Diperoleh pada 11 Desember 2018, dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20181210152347-96-352486/video-jumlah-penumpang-lion-air-menyusut-sekitar-5-persen>
- Creswell, John W. (2016). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scott M. Allen H, Center. Glen, M. Broom. (1985). *Effective Public Relations*, 6th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- (2011). *Effective Public Relations*. Edisi 9. Jakarta: Kencana.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas dalam perusahaan. Cetakan pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

commit to user

- Darmastuti, R. (2012). *Media Relations: Konsep, Strategi & Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Daurina, L. (2018, 6 November). Sepekan tragedi klion air jt610, bisnis lion air menurun. *Msn.com*. Diperoleh pada 10 Januari 2019, dari <https://www.msn.com/id-id/ekonomi/bisnis/sepekan-tragedi-lion-air-jt-610-bisnis-lion-air-menurun/ar-BBPowHJ>
- Deddy, M. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O.U. (2003). *Ilmu, teori dan filsafat komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ene, S. & Betul, O. (2014). A Study on Corporate Image, Customer Satisfaction and Brand Loyalty in the Context of Retail Stores, *Journal of Asian Social Science*, Vol. 10 No. 14. Diperoleh pada tanggal 14 Maret 2019 dari <https://doi.org/10.5539/ass.v10n14p52>
- Febry, A. (2018, 30 Oktober). Saham boeing anjlok akibat jatuhnya pesawat lion air. *Net.Z*. Diperoleh pada 10 Januari 2019, dari <https://netz.id/news/2018/10/30/00516/1005301018/saham-boeing-anjlok-akibat-jatuhnya-pesawat-lion-air>
- Grunig, James E. (2011). Public Relations and Strategic Management: Institutionalizing Organization–Public Relationship in Contemporary Society. *Central European Journal of Communication* 1. ISSN 1899-5101. Diperoleh pada 25 April 2019, dari <https://www.researchgate.net/>
- Handayani, K. & Erman A. (2010). Peran PR menerapkan manajemen krisis dalam memulihkan citra PT garuda Indonesia pasca kecelakaan pesawat boeing G.737/400 di Yogyakarta. *Jurnal komunikologi*, vol. 7 No. 1. Diperoleh pada tanggal 31 Januari 2020, dari <https://digilib.esaunggul.ac.id/public/UEU-Journal-4553-KikiHandayani.pdf>
- Haris. H. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hermawan, A. (2012), *Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ishak. A. (2012). Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *Jurnal Komunikasi*. Vol 1, No 4. Diperoleh pada tanggal 3 Maret 2019, dari <http://jurnalaspikom.org/>
- Iskandar. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gaung Persada Press.
- Jefkins, F. (2004). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Khodarahmi, E. (2009). *Strategic public relations, Disaster Prevention and Management*, Vol. 18 No. 5, pp. 529-534. Diperoleh pada tanggal 10 November 2018, dari <https://doi.org/10.1108/09653560911003723>

- Kliping kemenhub.* (2018, 30 Oktober). Duka Mendalam di Karawang. Diperoleh pada 11 Desember 2018, dari http://www.klipingkemenhub.com/news_page.php?medianame=Kompas&mediadate=2018-10-30
- Kriyantono, R. (2012). *Public Relation & Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Machmud, Muslimin. (2004). *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*. Malang: MM Press.
- Marrus, S.K. (2002). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Press.
- McQuail, D. (2011). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Okezone.* (2018, 29 Oktober). Pesawat Lion Air yang hilang kontak diduga jatuh di sekitar Tanjung Karawang. Diperoleh pada 11 Desember 2018, dari <https://news.okezone.com/read/2018/10/29/337/1970216/pesawat-lion-air-yang-hilang-kontak-diduga-jatuh-di-sekitar-tanjung-karawang>
- Oliver, S. (2007). *Strategi Public Relations*. Bandung: Erlangga.
- Pendit, Putu L. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Peraturan Mentri 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal di Indonesia.
- Putra, O.W. Miela. (2012) *Manajemen krisis pt lion mentari airlines dalam menangani berita-berita negatif di media massa*. Diperoleh tanggal 13 Desember 2018, dari <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20320430-S-Ocha%20Witnesteka%20Miela%20Putra.pdf>
- Qodratullah. (2016). Peran Dan Fungsi Komunikasi Massa. *Jurnal Tabligh*, edisi desember 2016: 41-46. Diperoleh tanggal 13 Desember 2019, dari <http://journal.uin-alaududin.ac.id/index.php/tabligh/article/download/6024/5196>
- Richard, James E. & Annie, Z. (2012). Corporate Image, Loyalty, and Commitment in the Consumer Travel Industry, *Journal of Marketing Management*, Vol. 28 Nos. 5 – 6. Diperoleh pada tanggal 29 Maret 2019, dari <https://www.researchgate.net/>
- Romli, K. (2014). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: Grasindo
- Ruslan, R. (2005) *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Sakina, R.D. Setiawan. (2018, 31 Oktober). Ganti rugi Lion Air akan ganti kerugian Rp. 1,25 Miliar untuk korban JT 610. *Kompas.com*. diperoleh pada 10 Januari 2019, dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/10/31/121312126/lion-air-akan-ganti-kerugian-rp-125-miliar-untuk-korban-jt-610>
- Sekarbuana, M.W. I Gusti. A.A.S. Ni Nyoman. D.P. (2017). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali dalam Menghadapi Dampak Erupsi Gunung Agung 2017. *Jurnal Komunikasi*. Diperoleh pada tanggal 13 Desember 2019, dari <https://ojs.unud.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/40509/24602>
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Soehner, C., Godfrey, I., & Bigler, G.S. (2017). Crisis Communication in Libraries: Opportunity for New Roles in Public Relations. *The Journal of Academic Librarianship*. Vol. 43 Pp.268–273. Diperoleh pada tanggal 22 Oktober 2018, dari <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2017.03.003>
- Sugiyono. (2016a). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta
- (2016b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukoco. I. (2013). Fungsi Public Relations Dalam Menjalankan Aktivitas Corporate Sosial Responsibility. *Jurnal Dinamika Manajemen*, Vol 4 no 2. PP: 192-203. Diperoleh pada tanggal 20 Februari 2019, dari <http://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/jdm>
- Sumadiria. (2005). *Jurnalistik Indonesia, Menulis Berita dan Feature, Panduan Praktis Jurnalis Profesional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sutopo, H.B. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret Press.
- Tampubolon, M.P. (2014). *Manajemen Operasi & Rantai Pemasok (Operation and Supply-chain Management)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Thurlow, A. & Alexandre, S. (2018). Global Capabilities in Public Relations. *Public Relations Journal*. Vol. 11 Issue 3. Diperoleh pada tanggal 23 April 2019, dari <https://prjournal.instituteforpr.org/>
- Tribbun News*. (2018, 29 Oktober). Lion Air dikabarkan hilang kontak, Basarnas Pastikan Pesawat Jatuh di Perairan Karawang. Diperoleh pada 7 Desember 2018, dari <http://travel.tribunnews.com/2018/10/29/lion-air-dikabarkan-hilang-kontak-basarnas-pastikan-pesawat-jatuh-di-perairan-karawang>
- Viva Indonesia*. (2018, 24 Juli). Daftar Maskapai RI yang Tepat Waktu dan Hobi Delay Semester I 2018. Diperoleh pada 7 Desember 2018, dari <http://www.viva.co.id>

<https://www.viva.co.id/berita/bisnis/1057409-daftar-maskapai-ri-yang-tepat-waktu-dan-hobi-delay-semester-i-2018>

Walker, D.R. (2007). Going Public – A Corporate Public Relations Strategy. *Management Decision*. Vol. 28 Iss 8. Diperoleh pada tanggal 17 November 2018, dari <https://doi.org/10.1108/EUM00000000000064>

Wasesa, S.A. (2006). *Strategi public relations*, Jakarta: gramedia, 2006

Wiryanto. (2000). *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

