

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. 2002. Teori Dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya Di Indonesia/M. Linggar Anggoro; Estu Rahayu. Edisi 1 Cetakan ke-3. Jakarta: Bumi Askara.
- Ardianto, Elvinaro. 2011a. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Cet. 2. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- 2011b. *Handbook Of Public Relations* Pengantar Komprehensif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, Soleh Soemirat. 2002. Dasar-dasar Public Relations. Cet. Pertama. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Astuti, Santi Indra, O. Hasbiansyah. 2012. Panduan Penyusunan Skripsi, Usulan Penelitian & Karya Ilmiah. Tangerang: Whatif Artwork.
- Daymon, Christine. 2008. Metode-Metode Riset Kualitatif Dalam Public Relations Dan Marketing Communications/Christine Daymon & Immy Holloway; Penerjemah, Cahya Wiratama; Penyunting, Santi Indra Astuti. Yogyakarta: Bentang.
- Lattimore, Otis Baskin, Suzette T. Heiman, Elizabeth L. Toth. 2010. Public Relations: Profesi dan Praktik. Ed 3. Jakarta: Salemba Humanika.
- Morissan. 2010. Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Deddy. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Nasution. 2003. Metode Research. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Nova, Firzan. 2009. Crisis Public Relations. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Putra, Ocha Witnesteka Miela. 2012. "Manajemen Krisis PT Lion Mentari Airlines dalam Menangani Berita-Berita Negatif di Media Massa". Sripsi. Depok: Program S1 Universitas Indonesia.

Rachmadi, F. 1992. Public Relations dalam teori dan praktek: Aplikasi dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, Rosady. 1995. Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. Jakarta: Galia Indoneia.

Ruslan, Rosady. 1999. Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Ruslan, Rosady. 2008a. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi/Rosady Ruslan - Ed. Revisi-9. Jakarta: Rajawali Pers.

----- 2008b. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Ed.1 Cet. 4 Jakarta: PT Grafindo Persada.

Sugiyono. 2005. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

----- 2009. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. 2005. Landasan Psikologi Proses Pendidikan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Uchjana Effendy, Onong. 1993. Humas Relation dan Public Relations. Bandung: Mandar Maju

Wilcox, Dennis L, Phillip H. Ault, Warren K. Agee. 2006. Public Relatios Strategi dan Taktik. Jilid 2. Batam: Interaksara.

Yin, Robert K. 1996. Studi Kasus Desain dan Metode/Robert K. Yin: penerjemah, M. Djauzi Mudzakir. Ed. 1 Cet. 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sumber lain :

Annual Report Pos Indonesia 2012

Lompatan Satu Dekade, Revolusi Industri Pos Dunia dan Strategi Transformasi PT Pos Indonesia

Website resmi PT. Pos Indonesia di www.posindonesia.co.id

Website resmi Perpustakaan Universitas Islam Bandung di elibrary.unisba.ac.id

Surat Pembaca Kompas.com yang diakses pada tanggal 10 April 2014 pukul 12:32 WIB
<http://www1.kompas.com/suratpembaca/readtanggapan/39860>

Artikel “Sebagai Tanggapan Atas Banyaknya Lontaran Kekecewaan” Dua Gudang Maaf” untuk Pelanggan Pos” 1996. Diakses pada tanggal 10 April 2014 pukul 12:32 WIB
<http://www.library.ohiou.edu/indopubs/1996/09/18/0090.html>

Diambil dari *<http://belajarkomunikasi.wordpress.com/2008/11/09/manajemen-isu-krisis-konflik-minggu-ke-2/>* dengan judul “Manajemen isu, krisis dan konflik” diakses pada tanggal 11 April 2014 pukul 00:29 WIB.