

DAFTAR PUSTAKA

- Afdal, Ahmad Fuad, 2004, *Tips dan Trik Public Relations*, Grasindo, Jakarta.
- Barton, L. 1993. *Crisis in Organizations: Managing and Communications in the Heat of Chaos*. Cincinnati: South-Western Publishing.
- Cutlip, Scott M. Allen H. Center & Glen M. Broom, 2000, *Effective Public Relations*, Eight Edition, New Jersey.
- Elvinaro Ardianto & Soleh Soemirat. 2002. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fearn-Banks, K. 1996. *Crisis Communications: A casebook Approach*. Mahwah NJ: Lawrence Erlbaum.
- Fink, Steven, 1986, *Crisis Management: Planning for the Inevitable*, AMACOM, New York.
- Gonzales-Herrero, A and Pratt, C.B, 1995, *How to Manage a crisis before or whenever – Public Relations Quaterly*. Spring.
- Guth, D.W, 1995, “*Organizational Crisis Experience and Public Relations Roles*”, *Public Relations Review*.
- H. B. Sutopo, 2002, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- I Gusti Ngurah Putra. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Atma Jaya.
- Khasali, Rhenald, 1994, *Manajemen Public Relations*, Grafiti, Jakarta.
- Khasali, Rhenald, *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti 2003.
- Morissan. 2006. *Pengantar Public Relations Strategi Menjadi Humas Profesional*, Bandung: Ramdina Prakarsa
- Nasrullah, Chatra, 2008, *Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis*, Maximalis, Bandung.
- Nova, Firsan, 2009, *Crisis Public Relations*, Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.

Rakhmat, Jalaluddin, 1984, *Metode Penelitian Komunikasi*, Remaja Karya, Bandung.

Dindin M. Machfudz. 1998. "Ketika Perusahaan Menghadapi Krisis". Artikel pada Jurnal ISKI Manajemen Krisis, No.2/Okttober 1998.

Rosady Ruslan.1999. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ruslan, Rosady, 2003, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Grafindo, Jakarta.

Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*; CV ALFABETA, Bandung.

Wesasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Public Relations*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sumber lain :

Mazur, Laura & John White.1998. "Manajemen Krisis" (alih bahasa Miftah F.Rakhmat), artikel pada Jurnal ISKI Manajemen Krisis, No. 2/Okttober 1998.

Parrow, Richard W. 1998. "Cara Berkomunikasi dalam Situasi Krisis", artikel pada Jurnal ISKI Manajemen Krisis, No. 2/Okttober 1998.

Prayudi, 1998, *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Krisis*, Jurnal FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta.

Satlita, Lena. "Strategi Komunikasi dalam Menangani Krisis Organisasi", Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta (FIS UNY).

Wicaksono Noeradi. 1997."Upaya Memudahkan Komunikasi Saat Terjadi Krisis", Makalah Seminar Crisis Communication Planning, Yogyakarta.

Media Online :

- <http://id.wikipedia.org/wiki/Mal>, (diakses pada tanggal 16 Januari, 2015. Pukul. 13:05)
- duty-duty-duty.blogspot.com/2014/12/point-of-view-for-mall.html, (diakses pada tanggal 16 Januari, 2015. Pukul. 13:22).
- <http://www.bedanews.com/ratusan-pkl-jualan-di-mall-bandung-timur-plaza>, (diakses pada tanggal 16 Januari, 2015. Pukul. 13:44)
- <http://kopanti-jabar.blogspot.com/2009/02/pus-kopanti-jawa-barat-berawal-dari.html>, (diakses pada tanggal 13 Mei 2015, pukul 11:47).
- www.artikata.com/arti-184194-tenant.html, (diakses pada tanggal 5 Mei 2015, pukul 16:30)
- id.m.wikipedia.org/wiki/penyewa_besar, (diakses pada tanggal 5 Mei 2015, pukul 16:30)
- <http://infobandung.co.id/3-anggota-geng-motor-berulah-aniaya-konsumen-tempat-karaoke-di-bandung/>, (diakses pada tanggal 5 Mei 2015, pukul 16:50)