

DAFTAR PUSTAKA

- Alhamid, T. (2019). Instrumen Pengumpulan Data Kualitatif.
- Alfansyur, A., & Mariyani, M. (2020). Seni mengelola data: Penerapan triangulasi teknik, sumber dan waktu pada penelitian pendidikan sosial. *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146-150.
- Anugrah, Y. C., Aminah, R. S., & Rusfien, I. T. (2018). Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 1 Jakarta dalam Penertiban Lahan Proyek Transit Oriented Development di Stasiun Bogor. *Jurnal Penelitian Sosial Ilmu Komunikasi*, 3(1), 53-63.
- Arif, A., & Imran, A. I. (2018). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Humasda PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung (Studi Deskriptif Dalam Kasus Penertiban Lahan Stasiun Barat)". *Alfuad: Jurnal Sosial Keagamaan*, 2(1), 1-10.
- Artis, A. (2011). Strategi Komunikasi Public Relations. *Sosial Budaya*, 8(2), 184-197.
- Aryska, M., & Kasmirudin, K. (2017). *Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Basukenti, L. W. (2020). *Strategi Humas PT KAI Daop 7 Madiun Dalam Mengelola Komunitas Railfans Untuk Meningkatkan Pelayanan Kepada Calon Penumpang* (Doctoral dissertation, IAIN PONOROGO).
- Batubara, J. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95-107.
- Bungin, Burhan. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. (Jakarta: Prenada Media Group).
- Center, Allen H., & Jackson, P. (1995): *Public Relations Practices: Managerial Case Studies and Problems*, 5. Aufl. Upper Sattle River, NJ.
- Cresswell. (2007). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., & Broom, Glen M. (2009). *Effective Public Relations / Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom; Penerjemah: Tri Wibowo B.S.*
- Debi Pratama, D. E. B. I. (2022). *Peningkatan Keselamatan pada Perlintasan Sebidang di JPL No 17 KM 4+ 777 Stasiun Kemayoran* (Doctoral dissertation, Politeknik Transportasi darat Indonesia-STTD).
- Delfariyadi, F., Helen, A., & Yuliawati, S. (2022). Klasifikasi Sentimen Judul Berita Pemberitaan Covid-19 Tahun 2021 pada Media DetikHealth. *JIEET (Journal of Information Engineering and Educational Technology)*, 6(2), 50-57.
- Dewi, F. R. (2016). Strategi Media Relations Humas Lembaga Negara (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Media Relations Hupmas KPU Kota Surakarta dalam Menjalin Hubungan dengan Media Massa Lokal terkait dengan Pelaksanaan Pilkada Kota Surakarta Tahun 2015), 1-20.
- Effendi, O. U., & Surjaman, T. (2020). *Dinamika Komunikasi*. Remadja Karya.
- Effendy, Onong Uchjana. (2017). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Fahrihan, M. I. D., Hasmawati, F., & Duku, S. (2023). Strategi Humas Kai Divre III Dalam Menghadapi Isu Negatif. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (JKOMDIS)*, 3(1), 185-194.
- Fahrudin, Z. A., & Prayudha, H. H. (2023). Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Reputasi Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKOMSI)*, 6(2), 55-63.
- Filayly, T. N., & Ruliana, P. (2022). Strategi Public Relations dalam Memulihkan Citra Perusahaan. *PARAHITA: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 3(1), 29-40.
- Fombrun, Charles J. 1996. *Reputation: Realizing Value from the Corporate Image.*, Harvard Business School Press.
- Gunawan, H. (2014). Pengantar Transportasi dan Logistik. *Jakarta: Raja Grafindo Persada.*
- Hartono, R. (2020). *Strategi Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Enrekang Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Analisis Manajemen Syariah)* (Doctoral dissertation, IAIN Parepare).
- Herlina, S. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(3).
- Hia, N., Sihombing, M. U. S., & Simamora, N. (2020). Strategi Komunikasi Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 2(2), 138-144.
- Hidayat, M., Anggoro, D., & Sarinah, S. (2018). Faktor Keterlambatan Kedatangan Kereta Api Penumpang dan Kinerja Daerah Operasi 1 Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 4(2), 225-232.
- Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1-9.
- Kasenda, Y. M. (2013). Peranan Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Jayapura. *Jurnal Acta Diurna*, 2(3), 1-13.
- Kushardiyanti, D. (2021). Strategi Meredakan Sentimen Negatif Surat Keberatan Eiger di Media Sosial; Pendekatan Content Analysis. *KOMUNIDA: Media Komunikasi dan Dakwah*, 11(01), 42-53.
- Laelia, I. K. K. A. (2022). *Strategi Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Kabupaten Tegal* (Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Lengkong, S. L., Sondakh, M., & Londa, J. W. (2017). Strategi public relations dalam pemulihan citra perusahaan (studi kasus rumah makan kawan baru megamas manado). *Acta Diurna Komunikasi*, 6(1).
- Louisot JP, Rayner J. (2010). Managing risk to reputation: From theory to practice.
- Maharani, A. D. (2010). Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Mega Syariah Cabang Semarang (Skripsi), Semarang: Universitas Diponegoro Semarang.
- Moelong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. (2003). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Novita, D., & Wulandari, S. (2020). Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi (Participation) Pelanggan Wulan Rent Car. *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, 6(3), 259-273.
- Octadiva, M., & Hayat, H. (2018). Strategi Public Relations PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) dalam Mempublikasikan Layanan Kereta Api Tarif Khusus. *Jurnal InterAct*, 7(2), 26-35.
- Olhang, M. M. M., Achmadi, S., & Wibisono, F. A. (2020). Analisis Sentimen Pengguna Twitter Terhadap Covid-19 Di Indonesia Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier (Nbc). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 4(2), 214-221.
- Prasetyo, I. D. (2018). *Aktivitas Humas Dalam Upaya Meningkatkan Reputasi Sekolah (Studi Di SMKN 3 Pekanbaru)*. Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau.
- Prihatini, D. (2021). Pembentukan Reputasi Organisasi Melalui Total Corporate Communication. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 6(9), 4373-4381.
- Putri, R. D., Christin, M., & Ilfandy, A. (2016). Strategi Manajemen Krisis Public Relations Pt Kai Commuter Jabodetabek Pada Penanganan Kasus Kecelakaan Krl Lintas Jakarta-bogor September 2015. *eProceedings of Management*, 3(2).
- Rachmaningsih, R., & Harahap, H. (2022). Strategi Komunikasi Amphuri dalam Membangun Citra Perusahaan pada Anggota. *Jurnal Syntax Transformation*, 3(01), 129-140.
- Rai, A. (2021). Analisis Sentimen Pemberitaan Vaksin Covid-19 dan Kaitannya dengan Perubahan Harga Saham Emiten Farmasi. *Jurnal Bisnis Strategi*, 30(1), 26-34.
- Raturahmi, L., SY, R. U. D., & Meisani, S. (2021). Strategi Komunikasi PT. Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Digital Media Dan Relationship*, 3(1), 30-42.
- Rini, Y., Vidyarani, T. N., & Goenawan, F. (2021). Reputasi PT Bank Bukopin Tbk. Di Mata Masyarakat Sidoarjo Pasca Kasus Tight Liquidity. *Jurnal e Komunikasi*, 9(2).
- Rivaldy, N. (2023). Manajemen Reputasi di Lembaga Pendidikan Islam. *Manajemen Pendidikan Islam: Menjawab Tantangan Bonus Demografi*, 81.
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, F. W., & Setianingrum, V. M. (2023). Strategi Public Relation PT KAI Daop 8 Surabaya dalam Mempertahankan Citra Melalui Community Relation (Studi Kasus pada Railfans). *The Commercium*, 6(3), 164-172.
- Saraswati, A. U. (2017). *Strategi Public Relations Kantor Staf Presiden Republik Indonesia dalam Mengelola Isu Keagamaan di Media Massa* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi).
- Sartika, A. (2015). Strategi Komunikasi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) dalam melakukan sosialisasi HIV/AIDS di Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 17-30.

- Sidauruk, J., & Utomo, U. (2018). Tanggung Jawab Perusahaan Jasa Angkutan terhadap Barang Niaga Melalui Darat (Studi PT. Jasa Tunas Agung, Jl. Sempurna Ujung No. 148 Medan). *Jurnal Hukum PATIK*, 7(3), 178-191.
- Sihidi, I. T., Romadhan, A. A., Fitrah, D., & Mariano, M. (2022). Vaksin dan Sentimen Publik: Sebuah Analisis. *Journal of Political Issues*, 3(2), 107-114.
- Sugiyono. (2009). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhaimi. (2019). Membangun Citra Melalui Teori Reputasi. *Jurnal Komunika*, 2(1), 22-28
- Sunarto, S. A., & Adzani, D. P. (2022). Strategi Public Relation Eiger dalam Pemulihan Citra. *Jurnal Komunikasi Masyarakat dan Keamanan (KOMASKAM)*, 4(2), 61-73
- Suryani, E. (2023). Strategi Public Relations PT KAI dalam Meredakan Sentimen Negatif Publik Terkait Isu Pelecehan Seksual di Atas KRL. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 14-25.
- Sutopo. (1988). Penelitian Kualitatif. Surakarta: Pusat Penelitian Negeri Surakarta.
- Syahriani, D., & Siwi, M. (2018). Hubungan komunikasi Corporate Social Responsibility dengan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 54-74.
- Thomas, W. N., & Omojunikanbi, N. C. (2023). Public Relations Practice and Community Relations: The Implications and Challenges. *International Journal Advancement in Education, Management, Science, and Technology*. 6(2), 49-61.
- Umanailo, M. (2003). Paradigma Konstruktivis. *Paradigma*, 75.
- Van Marsally, S., Setyanto, R. P., & Barros, A. (2023). How Brand Community Contribute To WOM And Loyalty: Evidence From Railfans Community. *Performance: Jurnal Personalia, Financial, Operasional, Marketing dan Sistem Informasi*, 30(1), 15-26.
- Wibisono, C. (2014). *Strategi Komunikasi Public Relations PT. Sido Muncul dalam Membina Hubungan Baik dengan Komunitas Sekitar (Community Relations) Melalui Program Corporate Social Responsibility* (Doctoral dissertation, Program Studi Komunikasi FISKOM-UKSW).
- Widyanto, G., Putri, N. A., & Putri, N. A. (2022). Implementasi dan Strategi Pengelolaan Media Relations pada Instansi Pemerintahan. *JIKA (Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan)*, 5(1), 100-114.
- Wildan, M. (2023). Sentimen Negatif Netizen dalam Kolom Komentar Detik. Com terhadap Pemberitaan Kasus Ferry Sambo. *LITERA*, 22(1).
- Yudarwati, G. A. (2004). Community Relations: Bentuk Tanggung Jawab Sosial Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 143-156.