

DAFTAR PUSTAKA

- Andamisari, D. (2021). Penggunaan status whatsapp sebagai digital marketing warga kecamatan medan satria bekasi di era new normal. *LUGAS Jurnal Komunikasi*, 5(1), 66-72.
- Astuti, F. D., & Fitriani, L. (2021). Program Corporate Social Responsibility Humas Rumah Sakit Islam Jakarta Pondok Kopi bagi Masyarakat. *Jurnal Public Relations (J-PR)*, 2(1), 82-86.
- Bachtiar, A., Barizki, R. N., Misnan, M. N., Wukir, I. P., & Hamboer, M. J. E. N. (2024). Strategi Komunikasi Efektif Dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Stakeholder Korporat dan Politik. *Jurnal Publisitas*, 11(1).
- Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). *Cutlip and Center's Effective Public Relations*. Pearson.
- Cahya, A. D., & Prabowo, R. E. (2023). Pengaruh Promosi, Online Consumer Review, Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Pengguna E-Commerce Shopee Di Jawa Tengah). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5667-5677.
- Chen, F. (2019). *Understanding paracrisis communication: Towards developing a framework of paracrisis typology and organizational response strategies* (Doctoral dissertation, Texas A&M University).
- Coombs, W. T. (2021). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design (International Student Edition): Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- Fahmi, A. F., & Poernomo, M. I. (2025). STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS UNTUK MENJAGA REPUTASI ORGANISASI: PENDEKATAN SITUATIONAL

CRISIS COMMUNICATION THEORY. *Retorika: Jurnal Komunikasi, Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 313-322.

Filayly, T. N., & Ruliana, P. (2022). Strategi Public Relations dalam Memulihkan Citra Perusahaan. *PARAHITA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 29-40.

Harli, I. I., Mutasowifin, A., & Andrianto, M. S. (2021). Pengaruh online consumer review dan rating terhadap minat beli produk kesehatan pada e-marketplace Shopee selama masa pandemi COVID-19. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 4(4), 558-572.

Irawan, A., Nawawi, J., & Ahmad, B. (2016). Manajemen pengelolaan komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 5(1), 22-31.

Kaihatu, T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). Manajemen pengelolaan komplain. Penerbit Andi.

Kriyantono, R., & McKenna, B. (2019). Crisis response vs crisis cluster: A test of situational crisis communication theory on two crisis clusters in Indonesian public relations. *Malaysian Journal of Communication*, 35(1), 222-236.

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).

Lestari Yusuf, Y. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PONDOK KOPI JAKARTA (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta).

- Marda, S. R. (2024). Public Relations Dalam Krisis: Studi Situational Crisis Communication (SCC). *Brand Communication*, 3(1), 41-48.
- Maulana, N., Laurens, T., Faiz, D. H. A., & Patrianti, T. (2024). Manajemen Krisis PT. BSI Tbk Pasca Peretasan Data Nasabah. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 8244-8258.
- Maulida, R. A. (2021). Implementation of Situational Crisis Communication Theory on the Case of Covid-19 by the Government of West Jawa through@ pikobar_jabar. *Jurnal Pekommas*, 6(1), 83-93.
- Muhyiddin, A. (2022). Strategi Polri Merespon Komunikasi Krisis Setelah Muncul# PercumaLaporPolisi. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 9179-9189.
- Schuckert, M., Liu, X., & Law, R. (2015). Hospitality and tourism google reviews: Recent trends and future directions. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32(5), 608-621.
- Silaen, M. D., & Kholil, S. (2025). Analisis Model Newcomb, One-Step Flow, dan Two-Step Flow dalam Proses Kampanye Digital Pilkada 2024 di Sumatera Utara. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*, 9(2), 414-419.
- Solikhin, R. (2023). Perkembangan dan Urgensi Penerapan Online Dispute Resolution (ODR) dalam Penyelesaian Sengketa Perdagangan Elektronik di Indonesia. *Padjajaran Law Review*, 11(1), 65-79.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. ALFABETA Bandung.
- Surahmat, A., Dida, S., & Zubair, F. (2021). Analysis of the Government's Crisis Communication Strategy Discourse to Defend Covid-19. *Jurnal Komunikasi*, 13(1), 36-53.

- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (2018). Strategi manajemen krisis public relations pt blue bird group. *Communication*, 9(1), 103-113.
- Van Rensburg, A., Conradie, D. P., & Dondolo, H. B. (2017). The use of the situational crisis communication theory to study crisis response strategies at a university of technology. *Communitas*, 22, 62-74.
- Waine, I., Meliala, A., & Siswianti, V. D. Y. (2020). Penanganan komplain di rumah sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(04), 127-132.
- Widhara, S. S. (2023). Manajemen Krisis Public Relations Polda Jabar Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Massa. *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)*, 2(1), 45-51.
- Wu, Y., Ngai, E. W., Wu, P., & Wu, C. (2020). Fake google reviews: Literature review, synthesis, and directions for future research. *Decision Support Systems*, 132, 113280.
- Yanti, F., Rachmawati, E., & Saputra, H. (2024). Factors Associated with Doctor Satisfaction at Pondok Kopi Jakarta Islamic Hospital in 2021. *Journal of Health Policy and Management*, 9(1), 21-33.
- Yulianti, W., Boer, M., Yunia, A., & Pinariya, J. M. (2022). Respon Krisis Twitter PLN saat Listrik Mati Massal Tahun 2019 untuk Mempertahankan Reputasi Perusahaan. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 5(1), 10-21.
- Zhao, X., Zhan, M., & Ma, L. (2020). How publics react to situational and renewing organizational responses across crises: Examining SCCT and DOR in social-mediated crises. *Public Relations Review*, 46(4), 101944.