

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ardianto, Elvinaro. 2008. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations: Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Black, James A. dan Dean J. Champion. 1992. *Metode dan Masalah Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Eresco.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Creswell, John W. 2010. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Creswell, John W. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations: Edisi Kelima*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Littlejohn, Stephen W. dan Karen A. Foss. 2009. *Teori Komunikasi Edisi 9*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Transportasi Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung: Alfabeta.

Nova, Firsan. 2014. *PR War*. Jakarta: Grasindo.

Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Rakhmat, Jalaluddin. 2012. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

West, Richard dan Lynn H. Turner. 2008. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi Edisi 3 Buku 1*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.

JURNAL

Edvardsson, Bo. 2006. *Service Breakdowns: A Study of Critical Incidents in An Airline*. Swedia: University of Karlstad.

Forbes, Sharon L. 2013. *Consumer Perception of Wine Brand Names*. New Zealand: Lincoln University.

Grundy, Michael. 2013. *The Effectiveness of Airline Crisis Management on Brand Protection: A Case Study of British Airways*. UK: Cranfield University.

Handayani, Kiki. 2010. *Peran PR Menerapkan Manajemen Krisis Dalam Memulihkan Citra PT. Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G737/400 di Yogyakarta*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.

Irawan, Nadya. 2014. *Pengaruh Penggunaan Media Sosial Facebook Dalam Menjangkau Publik Eksternal Pada Saat Krisis MH370 (Malaysia Airlines)*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Kaynak, Erdener. 1994. *Consumer's Perception of Airlines: A Correspondence Analysis Approach in a Global Airline Industry*.

Mahapatra, Sabita. 2013. *A Study on Consumer's Perception for Green Products*. India: Indian Institute of Management.

Mahardhika, Deskarina. 2012. *Persepsi Konsumen terhadap Kampanye Lingkungan dan Kampanye Sosial Yang Dilakukan The Body Shop*. Malang: Universitas Brawijaya.

Natalia, Lia. 2009. *Analisis Faktor Persepsi yang Memengaruhi Minat Konsumen untuk Berbelanja Pada Giant Hypermarket Bekasi*. Jakarta: Universitas Gunadarma.

Oktavianti, Maria Christina D. 2012. *Pengaruh Kualitas Layanan (Servqual), Citra Perusahaan (Corporate Image), dan Kepuasan Pada Gethok Tular Positif Serta Niat Beli Ulang (Studi Pada Penerbangan Berbiaya Rendah di Indonesia)*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Putra, Dwika Mahardhika Wandawa. 2012. *Persepsi Konsumen terhadap Kemasan Handphone Imitatif*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

Sarwar, Abdullah. 2013. *Customer's Perception Towards Buying Chinese Products*. Malaysia: International Islamic University Malaysia.

Suharyanti. 2012. *The Role of Public Relation as an Integral Part of Crisis Management in Overcoming Crisis in Service Organization – Citibank Crisis*. Jakarta: Universitas Bakrie.

Umar, Husein. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Penerbangan Low Cost Carrier*. Jakarta: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

WEBSITE

http://blh.jatimprov.go.id/index.php?option=com_k2&view=item&id=28:transportasi-umum-jalur-cepat-mengurangi-emisi-bebas-energi&Itemid=178 diakses pada 20 September 2015 pukul 8.23 WIB.

<http://www.kabarindonesia.com/berita.php?pil=20&jd=Kecelakaan+Transportasi+Faktor+Alam%2C+Manusia%2C+Teknologi+atau+Yang+Lain&dn=20150101173612> diakses pada 19 September 2015 pukul 20.30 WIB.

<http://lampost.co/berita/4-faktor-penyebab-kecelakaan-transportasi> diakses pada 19 September 2015 pukul 20.40 WIB.

<http://geospasial.bnpb.go.id/pantauanbencana/data/datakctransportasiall.php> diakses pada 19 September 2015 pukul 11.20 WIB.

<http://www.airasia.com/id/id/about-us/corporate-profile.page> diakses pada 19 September 2015 pukul 19.02 WIB.

<http://www.merdeka.com/uang/4-dampak-hilangnya-pesawat-airasia-bagi-perusahaan/saham-perusahaan-terjun-bebas-11-persen.html> diakses pada 19 September 2015 pukul 21.34 WIB.

<http://news.liputan6.com/read/2140328/30-11-2004-lion-air-tergelincir-ke-pemakaman-umum> diakses pada 15 Desember 2015 pukul 14.35 WIB.

<http://news.liputan6.com/read/2154868/1-1-2007-saat-adamair-menghilang-tanpa-jejak>
diakses pada 15 Desember 2015 pukul 14.40 WIB.

LAINNYA

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2013 tentang Investigasi Kecelakaan Transportasi.

Analisis Meteorologis (Errata) Kecelakaan AirAsia QZ 8501 Oleh Prof. Edvin Aldrian, Ferdika Amsal, Jose Rizal, Kadarsah.