

DAFTAR PUSTAKA

- Anggelina, Melisa. 2007. *Kegiatan Press Relations Corporate Communication Telkomsel Regional Jawa Barat dalam Membentuk Citra Wartawan pada Perusahaan*. Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran (Unpad) Bandung
- Ardianto, Elvinaro. 2013. *Hanbook of Public Relations: Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Edisi Revisi* (Cetakan keempat belas). Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Cetakan kesembilan). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Cutlip, Scott M; Allen H Center dan Glen M. Broom. 2007. *Effective Public Relations: Edisi Kesembilan* (terj. Tri Wibowo, cetakan kedua). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- DeFleur, Melvin L. dan Everette E. Dennis. 1998. *Understanding Mass Communication*. Boston, MA: Houghton Mifflin Company.
- Dewi, Ranita. 2014. *Strategi Media Relations dalam Meningkatkan Citra Positif (Studi Deskriptif pada Universitas Telkom Bandung)*. Skripsi Fakultas Komunikasi dan Bisnis Telkom University Bandung
- Febriyansyah, Andi Refandi; Maylanny Christin; dan Ayub Ilfandy Imran. 2016. *Strategi Media Relations PT Pelabuhan Tanjung Priok dan Menanggapi Krisis*. Jurnal Kajian Komunikasi, Vol. 4, No. 2, Desember 2016 (229-242).
- Greener. 2002. *Public Relations dan Pembentukan Citranya* (Cetakan Ketiga). Jakarta: Buki Aksara.
- Hidayat, Dedy N. 2003. *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP UI.
- Hutapea. 2000. *Public Relations Sebagai Fungsi Manajemen*. Majalah Widya, Agustus 2000. No. 179 Tahun XVII.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Iriantara, Yosol. 2011. *Media Relations: Konsep, Pendekatan, Dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations* (Edisi kelima, terj. Daniel Yadin). Jakarta: Penerbit Erlangga.

- Julaeha, Cindri Dwi. 2010. *Kegiatan Media Relations The Park Lane Hotel Jakarta*. Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran (Unpad) Bandung
- Lattimore, Dan; Otis Baskin; T Suzzete Heiman; dan L Elizabeth Toth. 2010. *Public Relations Profesi dan Praktik* (Edisi ketiga). Jakarta: Salemba Humanika.
- Miranti. 2007. *Kegiatan Hubungan Pers di Dinas Informasi dan Komunikasi Pemerintah Kota Bandung*. Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran (Unpad) Bandung
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi* (Cetakan kedua puluh sembilan). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian* (cetakan kesembilan). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pang, Augustine; Vivien H.E. Chiong & Nasrath Begam Binte Abul Hassan. 2014. *Media Relations in An Evolving Media Landscape. Journal of Communication Management*, Vol. 18 No. 3, July 2014 (271-294).
- Prasetyarini, Windry. 2008. *Media Relations Pada Special Events di Televisi (Studi Kasus Media Relations Clas Karnaval SCTV 17 TH di Stasiun SCTV)*. Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran (Unpad) Bandung.
- Puspita, Jezzy Dela. 2015. *Strategi Media Relation PT Bank CIMB Niaga Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pasca Merger*. Jurnal Visi Komunikasi/Volume 14, No.01, Mei 2015 (16-30).
- Raharjo, R. Sumantri. 2015. *Media Relations Di Media Massa (Analisis Deskriptif Kualitatif terhadap Kegiatan Media Relations TVRI Yogyakarta dan Jogja TV)*. Jurnal Komunikasi PROFETIK, Vol. 08/No.02/Oktober 2015 (27-36).
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *Psikologi Komunikasi* (cetakan kedua puluh tujuh). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik* (cetakan kelimabelas). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rousseau S, Jesus Milton & K. Puttaraju. 2014. *Facebook for Media Relations. Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, Vol. 19, Issue 8, Ver. IV, August 2014 (36-45).
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Saladin, Djaslim. 2003. *Manajemen Strategi*. Bandung: Linda Karya.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sholikhah, Farida Siti. 2016. *Strategi Media Relations PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk untuk Meningkatkan Citra Perusahaan*. *Jurnal Komunikator*, Vol. 8, No. 2 November 2016 (93-111).
- Siagian, Sondang P. 2005. *Manajemen Strategik* (cetakan keenam). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Škerl, Petra Vovk. 2015. *Media Relations as a Strategic Instrument in Slovenia Companies*. *Journal of Accounting and Management*, April 2015 (89-98)
- Soehartono, Irawan. 2011. *Metode Penelitian Sosial: Suatu teknik Penelitian Bidang kesejahteraan Sosial dan Ilmu Sosial Lainnya* (cetakan kedelapan). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations* (Cetakan kelima). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Cetakan ketujuh belas). Bandung: Alfabeta.
- Supa, W. Supa. 2014. *The Academic Inquiry of Media Relations as both a Tactical and Strategic Function of Public Relations*. *Research Journal of the Institute for Public Relations* Vol. 1, No. 1 Summer 2014 (1-15).
- _____. 2014. *A Qualitative Examination of the Impact of Social Media on Media Relations Practice*. *Public Relations Journal*, Vol. 8, No. 2, 2014 (1-11)
- Wardhani, Diah. 2008. *Media relations: Sarana Membangun Reputasi Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yin, Robert K. 2015. *Studi Kasus: Desain dan Metode* (Cetakan keempatbelas). Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Yulianita, Neny. 2005. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas Bandung.
- Yuniarti, Tatik dan Winda Primasari. 2014. *Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kota Bekasi dalam Upaya Penanganan Wartawan Tidak Resmi*. *Journal Communication Spectrum*, Vol. 3 No. 2 Agustus 2013-Januari 2014 (140-157).

Sumber Online:

- Amalia, Ellavie Ichlasa. 2017. *Jaringan Bermasalah, Layanan Data Telkomsel Alami Gangguan*. Dalam situs <http://teknologi.metrotvnews.com/news-teknologi/yNLeqjgb-jaringan-bermasalah-layanan-data-telkomsel-alami-gangguan>, diakses pada 1 Oktober 2018, pukul 18.49 WIB.
- Bohang, Fatimah Kartini. 2018. *Adu Internet 6 Operator Telekomunikasi di Indonesia, Siapa Juaranya?* Dalam situs <https://tekno.kompas.com/read/2018/03/14/11360767/adu-internet-6-operator-telekomunikasi-di-indonesia-siapa-juaranya>, diakses pada 7 September 2018, pukul 17.59 WIB.
- Fauzi, Moch Prima. *Duh, Jaringan XL Axiata Bermasalah, Netizen: Kenapa Sinyal XL Hilang Terus*. Dalam situs <https://techno.okezone.com/read/2017/10/04/54/1788970/duh-jaringan-xl-axiata-bermasalah-netizen-kenapa-sinyal-xl-hilang-terus>, diakses pada 26 September 2018, pukul 18.39 WIB.
- Firmansyah, M.J. & Hilmi Alfian. 2018. *Diprotos Karena Gangguan Sinyal, Ini Jawaban Telkomsel*. Dalam situs <https://bisnis tempo.co/read/903702/diprotos-karena-gangguan-sinyal-ini-jawaban-telkomsel/full&view=ok>, diakses pada 1 Oktober 2018, pukul 18.21 WIB.
- Goenawan, Muhammad Alif. 2018. *Ini Penyebab Jaringan XL Tumbang Berhari-hari*. Dalam situs <https://inet.detik.com/telecommunication/d-3957835/ini-penyebab-jaringan-xl-tumbang-berhari-hari>, diakses pada 26 September 2018, pukul 18.32 WIB.
- Prihadi, Susetyo Dwi. 2017. *Alami Gangguan, Layanan Internet Telkomsel Lelet*. Dalam situs <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170420171819-213-209021/alami-gangguan-layanan-internet-telkomsel-lelet>, diakses pada 1 November 2018, pukul 16.12 WIB.
- Haryanto, Agus Tri. 2018. *XL dan Indosat Didesak Segera Atasi Layanan Bermasalah*. Dalam situs <https://inet.detik.com/telecommunication/d-3936164/xl-dan-indosat-didesak-segera-atasi-layanan-bermasalah>, diakses pada 26 September 2018, pukul 19.24 WIB.
- Hatta, arif. 2018. *Telkomsel: Langkah Marketing di Era Digital*. Dalam situs <https://www.wartaekonomi.co.id/read170276/telkomsel-langkah-marketing-di-era-digital.html> diakses pada 26 November 2018, pukul 13.10 WIB.
- Jeko I. R. 2018. *Jaringan Internet Lumpuh, Pengguna Indosat Ooredoo Meradang*. Dalam situs <https://www.liputan6.com/tekno/read/3504148/jaringan-internet-lumpuh-pengguna-indosat-ooredoo-meradang>, diakses pada 26 September 2018, pukul 19.18 WIB.

- Karimuddin, Amir. 2018. *OpenSignal: Telkomsel Masih Jadi Operator Terbaik di Indonesia*. Dalam situs <https://dailysocial.id/post/opensignal-telkomsel-masih-jadi-operator-terbaik-di-indonesia>, diakses pada 7 September 2018, pukul 16.43 WIB.
- Kumparan. 2017. *Layanan Internet Lelet, Telkomsel Akui Sedang Gangguan*. Dalam situs <https://kumparan.com/@kumparantech/layanan-internet-lelet-telkomsel-akui-sedang-gangguan>, diakses pada 1 Oktober 2018, diakses pada 1 November 2018, pukul 16.26 WIB.
- Librianty, Andina. 2015. *Menkominfo: 5 Tahun Lagi Hanya Ada 4 Operator Seluler*. Dalam situs <https://www.liputan6.com/tekno/read/2213054/menkominfo-5-tahun-lagi-hanya-ada-4-operator-seluler>, diakses pada 4 September 2018, pukul 21.11 WIB.
- Ngazis, Amal Nur. 2018. *Warganet 'Teriak' Gangguan Jaringan Telkomsel*. Dalam situs <https://www.viva.co.id/arsip/1011759-warganet-teriak-gangguan-jaringan-telkomsel>, diakses pada 1 Oktober 2018, pukul 18.23 WIB.
- Noor, Achmad Rouzni. 2017. *Jaringan Terganggu, Telkomsel Minta Maaf*. Dalam situs <https://inet.detik.com/telecommunication/d-3479882/jaringan-terganggu-telkomsel-minta-maaf>, diakses pada 28 September 2018, pukul 08.55 WIB.
- PT Telekomunikasi Selular. 2018. *Tentang Kami*. Dalam situs <https://www.telkomsel.com/about-us/our-story/our-history>, diakses pada 7 September 2018, pukul 16.18 WIB.
- Rahman, Adi Fida. 2018. *Siapa Operator Seluler di Indonesia Punya 4G LTE Paling Kencang?* Dalam situs <https://inet.detik.com/telecommunication/d-4055369/siapa-operator-seluler-di-indonesia-punya-4g-lte-paling-kencang>, diakses pada 7 September 2018, pukul 16.42 WIB.
- Wins dan Ega. 2017. *Warga Karawang Jengkel, Hampir Sebulan Jaringan Indosat Lemot*. Diakses dalam situs <http://portaljabar.net/web/5529/Warga-Karawang-Jengkel,-Hampir-Sebulan-Jaringan-Indosat-Lemot.html>, diakses pada 26 September 2018, pukul 19.10 WIB.
- Yusuf, Oik. 2018. *Pengguna Keluhkan Gangguan Internet, Telkomsel Salahkan Registrasi Kartu*. Dalam situs <https://tekno.kompas.com/read/2018/04/19/14271227/pengguna-keluhkan-gangguan-internet-telkomsel-salahkan-registrasi-kartu>, diakses pada 23 September 2018, pukul 20.10 WIB.

Sumber lainnya:

Corporate Communication Media Relation External Telkomsel. 2018. *Telkomsel Bangun 568 BTS di Wilayah Terisolir di Indonesia: Telkomsel Berperan Aktif Tingkatkan Produktivitas Masyarakat Desa melalui Layanan 4G*. News Release: 22 Maret 2018.

Permen Kemkominfo No. 16 tahun 2013 tentang Standar Kualitas Pelayanan Jasa Teleponi Dasar pada Jaringan Bergerak Seluler.

Tim Joint Riset Puslitbang Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika. 2016. *Standar Kualitas Layanan Data Pada Jaringan Bergerak Seluler (Mobile Data)*. Ringkasan Eksekutif 2016, Badan penelitian dan pengembangan SDM Kementerian Komunikasi dan Informatika.

