

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ardial. (2015). *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ardianto, E. (2011). *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: SIMBIOSA REKATAMA MEDIA.
- Coombs, W. T. (2010). *Handbook of Crisis Communication*. Oxford, England: Wiley-Blackwell.
- Darmawan, D. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Devlin, E. S. (2007). *The Crisis Management Planning and Execution*. NewYork: Auerbach Publition.
- Doorley, John dan Garcia, Helio Fred. (2006). *Reputations Management*. Routledge
- Dowling, G. (2000) *Creating Corporate Reputation: Identity, Image, and Performance*. Oxford: OUP
- Faisal, S. (2001). *Format-Format Penelitian Sosial, dasar-Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Gregory, A. (2004). *Public Relations in Practice*. London: KOGAN PAGE LTD.
- Haerit, K. M. (2006). *Crisis Management by Apology: Corporate Response to Allegations of Wrongdoing*. Mahwah, New Jersey London: LAWRENCE ERLBAUM ASSOCIATES,.
- Health, R. L., Toth, E. L., & Waymer, D. (2009). *Rhetorical and Critical Approaches to Public Relations II*. Routledge.
- Kitchen, Philip (2004) *Corporate Reputation dalam Sandra Oliver A Handbook of Corporate Communication and Public Relations*. Routledge.

Ria Megawati, 2018

**PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Ria Megawati, 2018

*PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

- Kriyatono, R. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kusnendi. (2008). *Model-model persamaan struktural satu dan multigrup sampel dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta.
- Kusnendi. (2017). *Model-model persamaan struktural. satu dan multigroup sampel dengan LISREL*. Bandung: Alfabeta
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relations: Strategi PR menghadapi krisis, mengelola isu, membangun citra, dan reputasi perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Priyandono, T.E. (2015) *Modern Public Relations*. Bandung: Departemen Ilmu Komunikasi
- Rohmana, Y. (2010). *Ekonometrika Teori dan Aplikasi dengan Eviews*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Ekonomi dan Koperasi FPEB UPI
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2018). *Komunikasi Organisasi Kontemporer*. Bandung: Simbiosis
- Suwatno. (2017). *Komunikasi Pemasaran Kontekstual*. Bandung: Simbiosis
- Van Riel, C.B., & Fombrun, C.J. (2007). *Essentials of Corporate Communications*. USA and Canada: Routledge.
- Jurnal :
- Al Fian, J. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *ilmu dan riset manajemen vol , nomer 6*
- Bentley, J. M. (2017). *What Counts as an Apology? Exploring Stakeholder Perceptions in a Hypothetical Organizational Crisis*. *Management Communication Quarterly* , 1-31.

Ria Megawati, 2018

**PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

- Butterick, K. (2011). *Introductions Public Relations: Theory and Practic*. New Delhi: SAGE Publication of London.
- Choi, J., & Chung, O. (2013). Analysis of the Interactive Relationship Between Apology and Product Involvement in Crisis Communication: An Experimental Study on the Toyota Recall Crisis. *Journal of Business and Technical communication* 27(1) , 3-31.
- Chung,S (2011). *Corporate apology and crisis communication; The effect of responsibility admittance and sympathetic expression on public anger relief*. Graduate Theses and dissertations.10248
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review* Vol. 10 , 163-176.
- Coombs, W. T. (2012). Amazon.com's Orwellian Nightmare: Exploring Apology in an Online Environment. *Journal of Communication Management* , 283-286.
- Frantz, C.M dan Benningson, C.(2005) Better late than early: The influence of timing on apology effectiveness. *Journal of Experimental Social Psychology* 41, 201–207.
- Nguyen, N., & Leblanc, G. (2001). Corporate image and corporate reputation in customers retention decisions in services. *Journal of Retailing and Consumer Services* 8 , 227-236.
- Pace, K. M. (2010). The acceptance of responsibility and expressions of regret in organizational apologies after a transgression. *Corporate Communications: An International Journal*, Vol. 15 Iss 4 , 410 - 427.
- Safitri, R. (2016). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Rute dan Waktu Perjalanan, Perpindahan Merek, pembelian Terpaksa, dan Timee

Ria Megawati, 2018

**PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY
TERHADAP REPUTASI LION AIR**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Limit pada keputusan Pembelian Tiket Maskapai Lion Air. *Tesis Studi Magister Manajemen* .

Walsh, g. &, & Beatty, S. E. (2007, Maret 8). Customer based corporate reputation of a service firm: scale development and validation. 129

Internet :

Bisnis.com. (2018, maret 19). Lion Air Akan Terus Tingkatkan Pangsa Pasar Domestik. Jakarta.

Detik news. (2017, Desember 22). Penerbangan Lion Air Rute Manado-Surabaya Denpasar Delay 6 Jam. Jakarta.

Liputan6.com. (2015, Februari 19). Sering Delay, Jadwal Penerbangan Lion Air Harus Dievaluasi. Jakarta.

Merdeka. (2018, februari 25). YLKI sebut Lion Air punya reputasi buruk soal *delay*.

SindoNews.com. (2017, April 10). Tak Bisa Jelaskan ke Penumpang, Lion Air Minta Maaf. Jakarta.

Tempo.Co. (2017, Desember 22). Insiden Keterlambatan Penumpang, Lion Air Minta Maf. Jakarta.

Tempo.co. (2017, Juli 13). Delay Lebih dari Empat Jam, Kemenhub: Lion Air Paling Atas . jakarta.

Ria Megawati, 2018

PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM SITUASI DELAY TERHADAP REPUTASI LION AIR

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu