

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Harahap, N. (2020). *Buku Metodologi Penelitian Kualitatif*. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Kasmir. (2017). *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja-Grafindo Persada.
- Mulyana, D. (2018). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Muchlis, Ed.; 21st ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nurjaman, K., & Umam, K. (2012). *Komunikasi & Public Relations* (1st ed.). Bandung: Pustaka Setia.
- Puspitasari. (2016). *Komunikasi Krisis: Strategi Mengelola Dan Memenangkan Citra Di Mata Publik*. Jakarta: Libri.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian* (Syahrani, Ed.). Banjarmasin: Antasari Press. <https://idr.uin-antasari.ac.id/10670/1/PENGANTAR%20METODOLOGI%20PENELITIAN.pdf>
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suwatno. (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer* (E. Suryadi, Ed.; 1st ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Wijayanti, T. (2017). *Marketing Plan! Dalam Bisnis* (Third Edition). Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Zamroni, M. (2022). *Filsafat Komunikasi* (A. Farisi, Ed.). Yogyakarta: IRCiSoD.

Jurnal:

- Alfansyur, A., & Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah, Vol. 5, No. 2*, 149.
- Alfiyaty, R., Suriady, I., & Cahya Maulana, A. (2019). Manajemen Krisis dalam Penanganan Pemberitaan Negatif Oknum Anggota oleh Humas Polda Sulawesi Tengah. *Jurnal Komunikasi Dan Organisasi, Vol. 1, No. 2*.
www.merriamwebster.com
- Atmaja, H. E. V. D. M., & Verawati, D. M. (2021). Meningkatkan Minat Kewirausahaan Di Era Global Melalui E-commerce. *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsuraya, 57*.
- Azeharie, S., & Khotimah, N. (2015). The Patterns of Interpersonal Communication between Teachers and Students in Children Daycare “Melati” in Bengkulu. *Jurnal Pekommas, 18(3)*, 213–224.
- Dewi, D. P., Hadi, A. S., & Pertiwi, D. A. (2021). Peran Customer Relation Officer (CRO) Terhadap Loyalitas Pelanggan Di PT Armada Auto Tara Jakarta Barat. *Proceeding Seminar Nasional, Vol. 1, No. 2*.
- Coombs, W. Timothy. (2007). Ongoing Crisis Communication Planning, Managing, and Responding Second Edition. United States of America: Sage Publications.
- Crowe, S., Cresswell, K., Robertson, A., Huby, G., Avery, A., & Sheikh, A. (2011). The case study approach. *BMC Medical Research Methodology, 11*.
<https://doi.org/10.1186/1471-2288-11-100>
- Hasballah, M., Kohar, W., & Delfi, M. (2018). Manajemen Krisis Tvri Di Era Milenial. In *JISPO* (Vol. 8, Issue 2). <https://apjii.or.id/survei2017>
- Hazaa, Y. M. H., Almaqtari, F. A., & Al-Swidi, A. (2021). Factors Influencing Crisis Management: A systematic review and synthesis for future research. *Cogent*

Juanamasta, I. G., Wati, N. M. N., Hendrawati, E., Wahyuni, W., Pramudianti, M., & Wisnujati, N. S. (2019). The Role Of Customer Service Through Customer Relationship Management (CRM) To Increase Customer Loyalty And Good Image. *International Journal Of Scientific & Technology Research Volume 8, ISSUE 10, OCTOBER 2019, Volume 8(10)*, 2006.

Khosiah, Hajrah, & Syafril. (2017). Persepsi Masyarakat Terhadap Rencana Pemerintah Membuka Area Pertambangan Emas di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima. *Ilmu Sosial Dan Pendidikan, Vol. 1 No. 2*, 143. <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/download/219/210>

Lumbantobing, V. M. (2015). Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Komunikasi*, IX(1).

Melita, Y. (2017). Membangun Organisasi/Perusahaan Melalui “Stakeholder Relations.” *INSANI*, 4(1), 59–60.

Munandar, J. N., Tumbel, L. A., & Soegoto, A. S. (2020). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Bisnis Kopi Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal EMBA*, 8(4), 1196.

Ningrum, S. S. (2014). Perspektif Struktur Organisasi (Tinjauan Sebagai Pengubah Perilaku). *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 6(1), 63–74. <https://doi.org/10.21831/jpai.v6i1.1791>

Nur aini, D., & Rahmanto, A. (2020). Komunikasi Krisis Universitas Sebelas Maret Dalam Menangani Kasus Pendidikan Dan Latihan Dasar Resimen Mahasiswa. *Jurnalkommas.Com*, 16(April), 2–3. <https://www.jurnalkommas.com/docs/JurnalD0216102.pdf>

Pangestu, B. (2022). Analisis Dampak Stakeholders dalam Bisnis. *Pusdansi*, 2(10).

- Permata, B. C., & Mulyana, D. (2021). Manajemen Krisis Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19. *Prosiding Hubungan Masyarakat, Vol 7, No. 2*. <https://doi.org/10.29313/.v0i0.29071>
- Pitaloka, I. D., Pramadya, H., & Hendriyani, C. (2020). Maintaining Priority Customers by Implementing Customer Relationship Management (CRM): A Case Study at Emerald Banking BNI PTB (Perguruan Tinggi Bandung). *THE INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS REVIEW*, Vol. 3(1), 16.
- Prathama, N. A., & Rumezar, R. (2022). Strategi Manajemen Krisis Perusahaan Adidas (Kasus Kontroversi Desain Wayang). *Representamen*, 8(1), 3.
- Salsabila, T. A., & Santoso, R. S. (2018). Analisa Stakeholders (Aktor Kebijakan) dalam Pengembangan Obyek Wisata Candi gedongsongo di Kabupaten Semarang. *E-Jurnal Undip*, 1–15.
- Suharyanti, & Sutawidjaya, A. H. (2013). Analisis Krisis Pada Organisasi Berdasarkan Model Anatomi Krisis Dan Perspektif Public Relations. *Journal Communication Spectrum*, 2, 165–176.
- Suryani, I., Sagiyanto, A., Komunikasi, A., & Sarana Informatika, B. (2018). Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group. In *Jurnal Communication* (Vol. 9).
- Ukhti, N., & Imran, A. I. (2020). Analisis Komunikasi Organisasi Valdo Inc Melalui Komunikasi Eksternal *Customer Relation Officer* (CRO) Dengan Perusahaan User. *Representamen*, 8(1), 7–8.

Website:

- CNN. (2022, December 29). *Masuk ke RI 2020, Mixue kini punya ratusan gerai dari pasar hingga mal*. CNN Indonesia/dikutip pada tanggal 16 Februari 2023

Dwi, A. (2022, November 25). *10 Franchise Kuliner Terlaris 2022, langsung balik modal*. Tempo.Co/dikutip pada tanggal 16 Februari 2023

Kurniawan, I. F. (2023, February 3). *Mixue Bukan Perusahaan Es Krim? Tapi Perusahaan Supply Chain, Kenapa bisa Yuk Simak*. DIO-TV.com/dikutip pada tanggal 16 Februari 2023

Wijayanti, R. I. (2023, January 2). *Berapa Jumlah Gerai Mixue di Indonesia? Franchise es krim yang kini Menjamur*. IDX Channel/ dikutip pada tanggal 16 Februari 2023

