

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Hamid. 2012. *Komunikasi dan Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia.
- Andipate, Anwar Arifin. 2015. *Paradigma Baru Public Relations Teori, Strategi, dan Riset*. Jakarta: Pustaka Indonesia.
- Annur, Saipul., and Audina, Ulia. 2019. “Peran Humas Dalam Membangun Citra Sekolah Berbudaya Di Madrasah Aliyah Negeri 1 Palembang.” *Jurnal Studi Islam dan Kemasyarakatan* 12(2):256-267.
- Apjii.or.id, (2020). “Hasil Survei Pengguna Internet APJII 2019 – 2020.” Diakses pada 24 Mei 2022, dari <https://apjii.or.id/survei>
- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Bandung: Simbiosis Rekatama.
- Ariesta, Anggie. (2021, 26 Oktober). “Transaksi Mobile dan Internet Banking Melonjak 300 Persen di 2021.” Diakses pada 10 April 2022, dari <https://www.idxchannel.com/banking/transaksi-mobile-dan-internet-banking-melonjak-300-persen-di-2021>
- Astutik, Fitria Puji. 2022. “Strategi Manajemen Krisis Public Relations Persatuan Bulutangkis Seluruh Indonesia (PBSI).” *Jurnal Ilmu Sosial* 8(1):12-22.
- Bankmandiri.co.id, (2022). “Profil Perusahaan.” Diakses pada 11 April 2022, dari <https://bankmandiri.co.id/web/guest/profil-perusahaan>
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., Broom, Glenn M. 2016. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana.
- DO, Bich Ngoc., and NHAM, Tuan Phong. 2021. “Brand Crisis Response Strategies: A Typologies Continuum.” *Journal of Business Theory and Practice* 22(1):146-158.
- Ganguli, S., and S. Kumar Roy. 2011. “Generic technology – based service quality dimensions in banking.” *International Journal of Bank Marketing* 29(2):168-189.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Habiyah, Shahnaz., Lestari, Nicky., Juventa, Pebina Angelia. 2021. “Peran Corporate Secretary Membangun Kembali Reputasi Perusahaan Studi Kasus Karyawan PT Istaka Karya.” *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi* 6(1): 27-42.
- Handayani, Kiki., Anom, Erman. 2010. “Peran Pr Menerapkan Manajemen Krisis Dalam Memulihkan Citra PT.Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G.737/400 Di Yogyakarta.” *Jurnal Komunikologi* 7(1):21-39.
- Institute for PR. (2007, 30 Oktober). “Crisis Management and Communications.” Diakses pada 23 Juli 2022, dari <https://instituteforpr.org/crisis-management-and-communications/>
- Jefkins, Frank., Yadin, Daniel., Mahanani, Nurcahyo., Munandar, Haris. 2014. *Public Relations*. 4th ed. Jakarta: Erlangga.
- Liliweri, Alo. 2014. *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi. Aksara.
- Morissan. 2014. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Normawati, Maryam, S. and Priliantini, A. 2018. “Pengaruh Kampanye "Let's Disconnect to Connect" Terhadap Sikap Anti Phubbing (Survei Pada Followers Official Account Line Starbucks Indonesia).” *Jurnal Komunikasi Media dan Informatika* 7(3):155-164.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis. Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Park, Hyojung. 2007. “The Organization - Public Relationship and Crisis Communication: The Effect of The Organization-Public Relationship On Publics’ Perceptions of Crisis and Attitudes Toward the Organization.” Diakses dari https://getd.libs.uga.edu/pdfs/park_hyojung_200708_ma.pdf
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.02/ Tahun 2018 tentang Inovasi Keuangan Digital Sektor Jasa Keuangan.
- Perwitasari, Anna Suci. (2021, 25 Oktober). “Capai Rp 28.685 triliun di September, nilai transaksi digital banking melesat 46,72%.” Diakses pada 10 April 2022, dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/capai-rp-28685-triliun-di-september-nilai-transaksi-digital-banking-melesat-4672>
- Kriyantono, Rahmat. 2012. *Public Relations & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Roper, S., and Fill, C. 2012. *Corporate Reputation: Brand and Communication*. England: Pearson Education Ltd.
- Harahap, Nursafia. 2020. *Penelitian Kualitatif*. edited by H. Sazali. Medan: Wal ashri Publishing.
- Sari, Sella K. 2012. "Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel)." *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 1(2):1-12.
- Seitel, Fraser P. 2011. *The Practice Of Public Relations*. 11th ed. New Jersey: Pearson.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suratman, Bambang., Wulandari, Siti Sri. 2017. *Public Relations: Talents of PR*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Suryana, Taryana. 2012. Materi 2 Sekilas Mengenai Internet. (Skripsi, Universitas Komputer Indonesia, 2012). Diakses dari <https://repository.unikom.ac.id/40618/>
- Suryani, Ita., Sagiyanto, Asriyani. 2018. "Strategi Manajemen Krisis Public Relations PT Blue Bird Group." *Jurnal Komunikasi*. Diakses dari file:///C:/Users/Asus/Downloads/624-1583-1-SM.pdf
- Wareza, Monica (2022, 9 Februari). "Wamen BUMN: Pengguna Livin' by Mandiri Tembus 10 Juta." Diakses pada 11 April 2022, dari <https://www.cnbcindonesia.com/market/20220209143207-17-314092/wamen-bumn-pengguna-livin-by-mandiri-tembus-10-juta>
- Wartaekonomi.co.id (2022, 14 April). "Keseriusan Bank Mandiri Jadi Bank Digital, Sediakan Gedung 32 Lantai dan Akan Rekrut 2.700 Orang IT!" Diakses pada 22 Juli 2022, dari <https://wartaekonomi.co.id/read407874/keseriusan-bank-mandiri-jadi-bank-digital-sediakan-gedung-32-lantai-dan-akan-rekrut-2700-orang-it>