

DAFTAR PUSTAKA

- Abi Pranaya Tyaswara. (2024). Manajemen Komunikasi Krisis PT Kereta Api Indonesia (Studi Kasus Manajemen Komunikasi Krisis Kantor Pusat PT KAI dalam Krisis Tabrakan KA Turangga dan Commuter Line Bandung Raya pada tanggal 5 Januari 2024)
- Annurrohaman, S. (2025). STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM MENYELESAIKAN KRISIS MELALUI AKTIVITAS PEMBERITAAN DI INSTAGRAM @uinkhasjemberofficial - Digital Library UINKHAS Jember. Uinkhas.ac.id
- Abelia, R. D. (2025). KOMUNIKASI KRISIS DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN STATISTIK PEMERINTAH PROVINSI LAMPUNG DALAM PEMULIHAN REPUTASI PASCA ISU JALAN RUSAK.
- Asmarani, A., & Arifin, M. R. P. (2026). Segmentasi Khalayak di Era Digital: Strategi Komunikasi yang Efektif dalam Lanskap Media yang Terkustomisasi. *Jurnal Komunikasi, Masyarakat dan Keamanan*, 8(1).
- Anggrain, S. P., Maharani, R. D., Nawawi, N., Ululani, F. I., Novitasari, E., & Firmansyah, A. H. (2026). ANALISIS FASE DAN STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS DALAM MENJAGA REPUTASI ORGANISASI. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(6).
- Aulia, N. Z., Putri, M. L., & Sutjipto, V. W. (2024). Strategi komunikasi krisis sekolah dalam menangani wabah cacar air di Tangerang Selatan. *Comdent: Communication Student Journal*, 2(1), 212-229.
- Alvito, P. A. A., & Gono, J. N. S. (2025). Persepsi Masyarakat Mengenai Isu Pertamina Oplosan. *Interaksi Online*, 13(3), 385-393.
- Asbadil, B., Ahyar, M. S., Jasadihardi, M., & Listanto, F. (2026). KEPEMIMPINAN KRISIS DALAM SEKTOR PUBLIK: STRATEGI MENGHADAPI KETIDAKPASTIAN DAN RISIKO. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD STKIP Subang*, 12(03), 412-417.
- ADINDA, R. D. M. (2024). DINAMIKA HUBUNGAN ANTARA MEDIA DAN PRAKTISI PUBLIC RELATIONS DALAM KONTEKS KRISIS

- ORGANISASI. *WISSEN: JURNAL ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA*
Учредитель: Asosiasi Seni Desain dan Komunikasi Visual Indonesia, 2(2),
 41-53.
- Azizah, I., Sejati, N., & Misidawati, D. N. (2026). Membangun Citra Dan Reputasi dalam Public Relation. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(04), 848-859.
- ALAWIYAH, S. (2026). *PENGARUH KOMUNIKASI KRISIS TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN PRODUK PERTAMAX PT PERTAMINA (PERSERO)(Survei terhadap Masyarakat Pengguna Pertamina di Tangerang Selatan)* (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Jakarta).
- Boediman, E. P. (2022). Media Sosial sebagai Media Baru dalam Perspektif Praktisi Public Relations pada Era Generasi Milenial. *Avant Garde*, 10(02), 217-232.
- Babatunde, K. A. (2022). Public relations and social media for effective crisis communication management. *Jurnal Bina Praja*, 14(3), 543-553.
- Bhat, Z. H., & Saba, N. (2025). Navigating turbulence: leadership evolution in crisis management through response–recovery frameworks. *International Journal of Organizational Analysis*, 33(8), 2825-2852.
- Bayu Anggriyani, & Alvian Jelang Ramadhan. (2023). Strategi Penanganan Krisis dalam Kajian Corporate Communication. *COMMENTATE*, 4(1), 65–65.
<https://doi.org/10.37535/103004120237>
- Calista, A. F. I. (2024). PT Telkom Indonesia’s Digital Transformation Strategy Facing The Digital Era by Utilizing Corporate Communications (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Cheng, Y. (2020). The social-mediated crisis communication research: Revisiting dialogue between organizations and publics in crises of China. *Public relations review*, 46(1), 101769.
- Christozen, E. D. P., Gelgel, N. M. R. A., & Purnawan, N. L. R. (2025). EFEKTIVITAS PENYEBARLUASAN FENOMENA PERINGATAN DARURAT UU PILKADA PADA GENERASI Z DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM. *E-Jurnal Medium*, 6(3), 269-282.

- Chintawidy, P. A. (2023). Strategi Permintaan Maaf dalam Klarifikasi Figur Publik kepada Masyarakat di Media Sosial: Apology Strategy in Public Figures' Clarification on Social Media. *ETNOLINGUAL*, 7(1), 21–40.
- Deng, Z., Jiang, H., Fan, B., & Tang, X. (2025). Balancing act: How do local governments use social media in crises?. *International Public Management Journal*, 28(3), 425-446.
- Dewi, A. P. C., & Claretta, D. (2025). Strategi Komunikasi Krisis di Era Digital: Respons Merek “Portee” terhadap Krisis Reputasi di Media Sosial. *JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(8), 9063-9069.
- Dewanti, A. R. K. (2021). *Corporate apologia dalam merespon krisis (studi deskriptif analisis isi PT. Aneka Tambang dalam pemberitaan tuntutan ganti rugi 1, 1 ton emas di Media Online Detik. com dan Kompas. com)* (Doctoral dissertation, Widya Mandala Surabaya Catholic University).
- Efendi, A. I., Dudung, S. D. I., & Sudriyanto, E. (2023). Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pengguna Angkutan Umum Menggunakan Pemodelan Partial Least Squares (Pls-Sem). *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat*, 14(2), 96-107.
- Fitri, A. N., & Hanifa, M. (2025). Digital Public Relations to Improve Customer Relation: Netnography Study on@ kai121 Account. *Jurnal Komunikasi*, 19(1), 1-19.
- Farhan, M. (2025). Penerapan Public Relations Digital sebagai Media Informasi Publik. *Journal of Social Media and Message*, 3(2), 83-96.
- Febriandy, R. K. (2024). Kebocoran Data PDNS Analisis Strategi Komunikasi Krisis Pemerintah Berdasarkan Image Repair Theory. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(2), 331-348.
- Fergina, A., Iskandar, A. P., Faturrahman, Y., & Pebrian, R. (2024). Pendampingan Psikososial Dan Trauma Healing Pasca Bencana Alam Gempa Bumi Di Desa Sarmpad, Kecamatan Cugenang, Kabupaten Cianjur. *Abdi Nusa: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(2), 182-188.
- Fitri, F., Bulan, S., Astiana, S., & Wulandari, R. (2026). Analisis konseling individu terhadap pemulihan psikologis remaja di UPTD PPA kota makassar. *Aksiologi : Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 361, 357–364.

- Faisal, D., Berliana, F., Pahlevi, R., Febrian, R., Fathullah, D., al-Gozi, A., & Ramadhani, S. (2025). Dinamika kepercayaan publik di media sosial: Krisis komunikasi humas terhadap isu korupsi Pertamina. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(10).
- Gurdatta, J. K., Mavani, U., & Sonawane, A. (2023). Organizational crisis management. *The Online Journal of Distance Education and e-Learning*, 11(1), 776-790.
- Hazaa, Y. M. H., Almaqtari, F. A., & Al-Swidi, A. (2021). Factors Influencing Crisis Management: A systematic review and synthesis for future research. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1878979.
- Harianja, A. D. H., Fauzi, I., & Aziz, A. (2021). Public Relation Dan Reputasi Yang Berdampak Pada Loyalitas Konsumen Dengan Image Sebagai Variabel Mediasi. *Jibaku: Jurnal Ilmiah Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 1(2), 74-85.
- Hua, P., Wu, Y., & Niu, R. (2026). No Organization Is an Island: How Crisis History, Temporal Distance, and Response Strategy Influence Organizational Reputation in Spillover Crises. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 34(2), e70149.
- Herwanto, H., Trisnawati, E., Zaqira, A., & Sukmawati, T. (2025). Determinan Loyalitas Pelanggan dalam Industri Transportasi Digital Studi Empiris pada Pengguna Aplikasi Maxim. *Jurnal Ekonomi STIEP*, 10(1), 52-62.
- Janah, L. M., Aulia, M., Azhari, A. L., Fadillah, I. W. N., & Nikmah, M. (2025). ANALISIS MANAJEMEN KONFLIK DAN STRES DI PT KAI INDONESIA: STUDI KASUS RESPONS ORGANISASI TERHADAP PERILAKU TIDAK ETIS PENUMPANG. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 3(6).
- Kamboh, S. A., Ittefaq, M., & Jin, Y. (2024). Crisis communication for public organizations: Examining Pakistan Railways' use of information technology and social media for image repair. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 32(1), e12496.

- Kumalasari, A., Musa, H. G., Garad, A., Emovwodo, S. O., & Aditasari, K. (2024). How digital communication transparency and public trust shape crisis communication through public engagement. *Komunikator*, 16(2), 182-195.
- Kochigina, A., Tsetsura, K., & Taylor, M. (2021). Together in crisis: A comparison of organizational and faith-holders' crisis communication. *Public relations review*, 47(4), 102086.
- Larasati, U. (2026). *ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI KRISIS PT KERETA API INDONESIA PADA INSIDEN BANJIR DI DAERAH OPERASIONAL 4 SEMARANG MELALUI KONTEN INSTAGRAM@ KAI121_* (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Margaretha, J. (2026). Digital Crisis Governance: A Systematic Study of Government Crisis Communication in The Social Media Era (2020–2025). *Eduvest-Journal of Universal Studies*, 6(2), 1958-1967.
- Miliani, A., Pramudita, S., Rosanti, R., Febriyanti, G., & Kartika, K. (2025). Corporate communication Sebagai Strategi Utama dalam Pengelolaan Citra Organisasi. *COMTE: Journal of Sociology Research and Education*, 1(6), 250-258.
- Myskiv, G., & Bilyk, V. (2024). Stages and measures of crisis management at the enterprise. *Management and Entrepreneurship in Ukraine: the stages of formation and problems of development*, 2024(1), 19-27.
- Muhammad Rafli Brahmantiyo, & Magdalena, M. (2025). Analisis Manajemen Komunikasi Krisis PT Railink dalam Penanganan Gangguan Operasional Kereta Bandara Yogyakarta International Airport (YIA). *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(3), 3148–3157.
- Mauladi, R. (2024). *STRATEGI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DALAM ADAPTASI LAYANAN (Studi Kasus Adaptasi Layanan PT Kereta Api Indonesia selama Pandemi Covid-19 melalui Media Sosial Instagram dan YouTube)* (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Mustaffa, N., & Ibrahim, F. (2021). Pembimbingan visual berita krisis Lahad Datu. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 34(1), 170-184.

- Mangetan, G. E., Irmayana, A., & Toto, H. D. (2026). Analisis Perbandingan Efektivitas Reels dan Feed Instagram Berdasarkan AIDA di NezzMG Aesthetic Clinic. *JED: Journal Entrepreneurship Digital*, 3(1), 34-44.
- Mandalika, A. G. A., & Sulhan, M. (2024). *Manajemen komunikasi krisis lembaga pemerintah (studi kasus humas kementerian agraria Dan tata Ruang/Badan pertanahan nasional (atr/bpn) dalam menghadapi krisis reputasi periode maret 2022-maret 2023)* (p. S2 Ilmu Komunikasi).
- Maliangkay, P. V. (2026). Pemulihan Kepercayaan Publik melalui Strategi Komunikasi PT Pertamina (PERSERO) dalam Menghadapi Isu Reputasi Berdasarkan SCCT dan Image Repair Theory. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 4(3), 606-621.
- Muhamad, T. A., & Luqman, Y. (2025). KOMUNIKASI KRISIS DAN PEMULIHAN REPUTASI: STUDI KASUS DI MAHKAMAH KONSTITUSI REPUBLIK INDONESIA. *Interaksi Online*, 13(3).
- Nursanti, S. D., Yuhdi, N. A., & Kayanti, E. (2025). Studi Efektivitas Komunikasi Krisis dalam Penanggulangan Bencana Alam di Indonesia. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Sosialisasi*, 1(1), 27-32.
- Neubaum, G., Rösner, L., Rosenthal-von der Pütten, A. M., & Krämer, N. C. (2014). Psychosocial functions of social media usage in a disaster situation: A multi-methodological approach. *Computers in Human Behavior*, 34, 28-38.
- Nurlaila, S., Susilawati, E., Fajarwati, N. K., Laksana, A., & Fitrianti, R. (2025). Public Relations Sebagai Pilar Reputasi dan Kepercayaan Publik. 1. *Dialogika: Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Sosialisasi*, 1(3), 167-177.
- Okoro, Y. (2023). Examining How Transparency and Timeliness of Crisis Response Via Social Media Impact Crisis Outcomes and Organizational Reputation (Doctoral dissertation).
- Pertiaz, S. O., & Sunaryo, S. P. (2023). Penggunaan media sosial oleh pt kai dalam meningkatkan komunikasi dengan pelanggan. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 3(2), 385-394.

- Putri, I. J., & Yuliana, N. (2025). Transformasi Strategi Public Relations: Studi Literatur atas Perkembangan Strategi PR dalam Era Digital. *AGUNA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 70-84.
- Poernomo, B., & Mayagita, A. (2026). CRISIS COMMUNICATION ANALYSIS OF PT KERETA API INDONESIA IN HANDLING PUBLIC COMPLAINTS IN MAINTAINING THE REPUTATION. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIETY REVIEWS (INJOSER)*, 1(5)
- Prasilowati, S. L., & Anggrayni, D. (2025). Dari Krisis Menjadi Peluang: Peran PR Dalam Manajemen Krisis Perusahaan. *MEGA PRESS NUSANTARA*.
- Purba, A. M., Rustiyana, H., Irawan, E. P., Juansa, A., Astari, F., & Aprinta, G. (2025). Manajemen Public Relations: Inovasi, Teknologi, dan Humanisasi Komunikasi. Star Digital Publishing.
- Pratiwi, P. Y., & Haninda, A. R. (2022). Strategi Manajemen Krisis Public Relations dalam Mengembalikan Kepercayaan Karyawan. *Inter Script: Journal of Creative Communication*, 3(1).
- Pasaribu, W., Apriliyanti, M. I., Santoso, A. T., Delu, A. R., Sos, S., Yuli Laraeni, S. K. M., ... & Rahma Saiyed, S. S. (2025). Pengaruh komunikasi dalam membentuk sikap dan perilaku.
- Petrović, D., & Macura, D. (2021). Why communication through social media is important for railway business public relations?. *Trans Motauto World*, 4(1), 30-33.
- Putra, A. R., & Rahmat, H. K. (2025). Membangun Ketahanan Mental Pasca Bencana: Peran Dukungan Psikososial dalam Trauma Healing. *Widya Holistika: Jurnal Riset Ilmiah Dan Pengembangan*, 1(1), 9-14.
- Pramesti, F. A., & Chusniyah, T. (2025). Systematic review: Dampak psikologis dari kepemimpinan adaptif dalam manajemen krisis. *Flourishing Journal*, 5(2), 92–102. <https://doi.org/10.17977/um070v5i22025p92-102>
- Ramadhanti, D. (2020). PERAN HUMAS PT. KAI DALAM MEMANFAATKAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA PUBLISITAS. *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 34-43.

- Rahmawati, A., & Latif, A. T. (2026). Strategi Komunikasi Krisis PT Kereta Api Indonesia pada Insiden Bekasi Timur: Analisis Social Mediated Crisis Communication. *JURNAL HERITAGE*, 14(1), 19-31.
- Ramadhani, W. O., Kamila, G. R. N., Pratiwi, M., & Misidawati, D. N. (2026). Membangun Citra dan Reputasi. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(04), 2520-2533.
- Rayhan, A., & Muksin, N. N. (2025). Manajemen Public Relations dalam Mengelola Reputasi pada Organisasi PERHUMAS. *Filosofi: Publikasi Ilmu Komunikasi, Desain, Seni Budaya*, 2(2), 86-100.
- prindonesia.co. (2026). 4 Pilar komunikasi adaptif, kunci bagi pemimpin organisasi hadapi krisis - PR Indonesia. PR Indonesia. <https://www.prindonesia.co/detail/4128/4-pilar-komunikasi-adaptif-kunci-bagi-pemimpin-organisasi-hadapi-krisis>
- Raziq, I. M. Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan: Studi Kasus Pada PT. Kereta Commuter Indonesia (KCI).
- Roth-Cohen, O., & Avidar, R. (2022). A decade of social media in public relations research: A systematic review of published articles in 2010–2020. *Public Relations Review*, 48(1), 102154.
- Rahma, F. A. (2024). Strategi Publik Relations dalam Mengoptimalkan Pengaruh Digital. *Misterius: Publikasi Ilmu Seni Dan Desain Komunikasi Visual*, 1(2), 55-64.
- Retu, M. K., & Mustafa, I. (2025). Persepsi Masyarakat Terhadap Kredibilitas Manajemen Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Flores Timur Sebagai Sumber Informasi Resmi Dalam Penanggulangan Bencana Erupsi Gunung Lewotobi Laki-Laki. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(6. D), 309-315.
- Refa, A. (2023). Strategi Manajemen Isu Public Relations Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Dalam Menangani Isu Pemberitaan Negatif Di Media Massa Studi Kasus Mengenai Isu Pemberitaan Pelecehan Seksual Di Kereta Pada Media Massa.
- Rahmawati, A., & Latif, A. T. (2026). Strategi Komunikasi Krisis PT Kereta Api Indonesia pada Insiden Bekasi Timur: Analisis Social Mediated Crisis Communication. *JURNAL HERITAGE*, 14(1), 19-31.

- Ramadhani, A., & Ayuningtyas, F. (2024). Pendekatan Empati dalam Manajemen Krisis Maskapai: Studi pada Batik Air. *Indonesian Journal of Humanities and Social Sciences*, 5(4), 2171-2186.
- Sudibya, S. H. (2025). *Tata Kelola Perkeretaapian Yang Berkeadilan*. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Sasdi, A., & Assaqa, S. (2021). *Harapan dan tantangan setelah transformasi fenomenal di PT KAI*. Yogyakarta: UGM Press.
- Susilo, A., & Sari, E. (2020). Implementasi program cyber public relations PT. Kereta Api Indonesia dalam mengelola informasi publik di media sosial Instagram. *Medium*, 8(1), 18-29.
- Syafitri, D. N., & Priatna, W. B. (2025). Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Brand Awareness (Studi Kasus Instagram@ Mashumas_ Pt Kai Daop 1 Jakarta). *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 4(3), 531-538.
- Stojanović, D., Stanisavljević, N., & Stojanović, D. (2023). Digital marketing strategy and application of social media in crisis PR on railways.
- Špoljarić, A. (2021). Managing crisis communication via social media. *Naše gospodarstvo/Our economy*, 67(1), 23-32.
- Sidik, L. M. (2025). Pemanfaatan media sosial dalam komunikasi krisis (studi analisis isi pemanfaatan media sosial Instagram dan TikTok PT Indonesia Morowali Industrial Park (IMIP) dalam komunikasi krisis pascakecelakaan kerja: periode November 2023-November 2024) (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Setyaningrum, A. H. (2025). STRATEGI PEMULIHAN CITRA ORGANISASI BERBASIS IMAGE REPAIR THEORY: TINJAUAN PUSTAKA SISTEMATIS 2021-2025. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 7(2), 185-201.
- Suryani, E. (2023). Strategi Public Relations Pt Kai Dalam Meredakan Sentimen Negatif Publik Terkait Isu Pelecehan Seksual Di Atas Krl. *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(1), 14-25.
- Sumartono, S. (2025). *Manajemen Komunikasi Krisis*. Alinea Indonesia.

- Suriadi, H. (2025). Krisis Kepercayaan Masyarakat terhadap Lembaga Publik di Era Disinformasi Digital. *Journal of Social, Educational and Religious Studies*, 1(1), 38-52.
- Sari, M., & Chandra, J. (2025). Pengaruh media sosial terhadap komunikasi organisasi: Studi kasus pada manajemen krisis. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(1), 660-669.
- Sari, F. F., Bakti, I., & Perbawasari, S. (2025). Strategi Komunikasi Krisis PT Telkom dalam Mempertahankan Reputasi Perusahaan Akibat Gangguan Jaringan Internet di Kabupaten Merauke. *Sospol*, 11(2), 207-222.
- Suratman, A., Salsabila, N., Sari, A., Lutfiana, R., Wijayanti, N., & Nugraha, J. (2025). Tingkat kepercayaan publik dalam mengonsumsi berita melalui media sosial vs media konvensional. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1), 15.
- Sari, D. P. (2025). Analisis Komparatif Strategi Komunikasi Krisis pada Platform Crowdfunding di Indonesia. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(2), 222-238.
- Susilowati, I. (2022). Strategi Relationship Marketing Selama Krisis Guna Mengembangkan Produk dan Jasa Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan. *JCSE: Journal of Community Service and Empowerment*, 3(1), 56-60.
- Thousani, H. F., & Setiyawan, A. D. (2021). STRATEGI CORPORATE COMMUNICATION MELALUI MEDIA SOSIAL DI PT ANGKASA PURA I (PERSERO) JUANDA SURABAYA. *Jurnal Gama Societa*, 5(1), 20-28.
- Utomo, D. W. F., & Hanita, M. (2021). Strategi kepemimpinan krisis dalam menanggulangi pandemi COVID-19 untuk memastikan ketahanan nasional. *Jurnal Lemhannas RI*, 8(2), 193-211.
- Wulandari, N. D., & Suriana, I. W. (2022). Penerapan Strategi Komunikasi Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *J-Dinamika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 7(1), 152-162.
- Wisudawaty, H. (2025). Implementasi Strategi Penanganan Manajemen Krisis Pt. Kai Dalam Menangani Keluhan Masyarakat Pengguna Transportasi Kereta Api. *Journal of Communication, Business and Social Science (JCOBS)*, 3(1).

- Widiastuti, T. (2026). *Media Komunikasi Krisis dan Reputasi*. Detak Pustaka.
- Wartono, T., Tahalele, O., Santosa, S., Iswanto, J., Sukaesih, A., & Munandar, H. (2024). Strategi komunikasi krisis dalam mengelola isu sensitif dalam bisnis atau organisasi. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)*, 7(3), 9925-9930.
- Yosia, R., & Ayuningtyas, F. (2025). PENDEKATAN EMOSIONAL DALAM KOMUNIKASI KRISIS: STRATEGI BOEING DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN DAN PEMULIHAN REPUTASI. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 10(4), 515-526.
- Zhang, N., Guo, X., Zhang, L., & He, L. (2021). How to repair public trust effectively: Research on enterprise online public opinion crisis response. *Electronic Commerce Research and Applications*, 49, 101077.
- Zaiza, A. (2021). Analisis Efektivitas Komunikasi Krisis PT A: Studi Kasus Sangkaan Pengambilan Air Tanah Secara Ilegal. *COMMENTATE: Journal of Communication Management*, 1(1), 20. <https://doi.org/10.37535/103001120202>
- Zebua, S. (2025). Analisis Moderasi Gaya Komunikasi terhadap Hubungan Strategi Komunikasi Krisis, Kecepatan Respon, dan Kanal Komunikasi terhadap Reputasi Korporat. *eCo-Buss*, 7(3), 2257-2268.
- Zuhdi, I. N., & Ayuningtyas, F. (2024). Penerapan Komunikasi Empatik Pada Penanganan Krisis Studi kasus Meledaknya Depo Pertamina Plumpang. *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 12(1), 1-21.