

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Uchyana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Harian Surya edisi Kamis. 9 Februari 2012.
- Jenkins, Frank. 1994. *Public Relations Techniques*. London : Butterworth.
- . 2002. *Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pusaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- . 2008. *Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Matthew, Miles and Huberman Michael, 2005. *Analisa Data Kualitatif*. Terjemahan. Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Moore, H Frazier. 1987. *Humas: "Prinsip, Kasus dan Masalah"*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKiS.
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Quail, Dennis MC. 1987. *Teori Komunikasi Massa*. Jakarta: Erlangga.
- Rahmat, Jalaluddin. 1997. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- . 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- . 2007. *Psikologi Komunikasi*. edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) tahun 2012, tentang angkutan jalan.
- Regeester, Michael, Judy Larkin. 2003. *Risk Issues and Crisis Management in Public Relations*. New Delhi: Crest Publishing House.

- Ruslan, Rosady. 1994. *Praktik dan Solusi Public Relation*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- . 1999. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- . 2006. *Pengantar Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo.
- Saliman, Abdul R, dkk. 2005. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan (Teori dan Contoh Kasus)*. Jakarta : Kencana Renada Media Group.
- Sandjaja, Sasa Djuarsa. 1994. *Teori Komunikasi*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Soehartono, Irawan. 1999. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Soemirat, Sholeh dan Ardiato, Elvinaro. 2003. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutisna. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Suyanto M. 2007. *Marketing Strategy*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swastha, Basu dan T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Pemasaran: Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Wasesa, Silih Agung. 2005. *Strategi Public Relations : Bagaimana Strategi Public Relations dari 36 Merek Global dan Lokal Membangun Citra, Mengendalikan Krisis dan Merebut Hati Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wongsonagoro, Maria. 1995. "*Crisis Management & Issues Management*" (*The Basics of Public Relations*). Jakarta: IPM Public Relations.

SKRIPSI:

- Ain, Khisbiatul. 2008. *Citra PT. PERTAMINA dalam Kasus Kenaikan Bahan Bakar Minyak, (Persepsi pada Masyarakat Jemur Wonosari, Wonocolo Surabaya*. Skripsi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Istiqomah, Nuning. 2010. *Citra Organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Dakwah Periode 2008-2009 di Kalangan Mahasiswa Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya*. Skripsi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Sukarmin. 2007. *Citra Wisata Religi (Studi Tentang Persepsi Wisatawan terhadap Wisata Religi Sunan Ampel Surabaya)*, Skripsi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

WEBSITE:

www.beritajatim.com

<http://kamusbahasaIndonesia.org/konsumen>

www.posumbergroup.wordpress.com