

**RESILIENSI KOMUNIKASI DI TENGAH KRISIS
REPUTASI : ANALISIS RESPONS *PUBLIC
RELATIONS* PT. KERETA API INDONESIA
DAERAH OPERASI 8 SURABAYA PADA KRISIS
KECELAKAN KERETA API**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

**Oleh
Ikhfa Amelia Tantiyuana
NIM. 04040522117**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
JURUSAN KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2025

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ikhfa Amelia Tantiyuana

NIM : 04040522117

Prodi : Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul "*Resiliensi Komunikasi di Tengah Krisis Reputasi : Analisis Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya pada Peristiwa Kecelakaan Kereta Api*" adalah benar merupakan karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda rujukan dan ditunjukkan dalam daftar Pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas karya skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya terima dari skripsi tersebut.

Surabaya, 24 Desember 2025

Yang membuat pernyataan,



Ikhfa Amelia Tantiyuana

NIM. 04040522117

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Nama : Ikhfa Amelia Tantiyuana
NIM : 04040522117
Prodi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Resiliensi Komunikasi di Tengah Krisis
Reputasi : Analisis Repons *Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia
Daerah Operasi 8 Surabaya pada Peristiwa Kecelakaan Kereta Api

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 15 Desember 2025
Menyetujui Pembimbing,



Dr. Afifatur Rohimah, S.AB, M.I.Kom
NIP.199404102020122026

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

RESILIENSI KOMUNIKASI DI TENGAH KRISIS REPUTASI:
ANALISIS RESPON *PUBLIC RELATIONS* PT. KERETA API
INDONESIA DAERAH OPERASI 8 SURABAYA PADA
PERISTIWA KECELAKAAN KERETA API

SKRIPSI

Disusun Oleh
Ikhsa Amelia Tantiyuana
NIM. 04040522117

telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana Strata Satu pada
tanggal 24 Desember 2025

Tim Penguji,

Penguji I


Dr. Alfatur Rohimah, S.AB., M.I.Kom
NIP. 199404102020122026

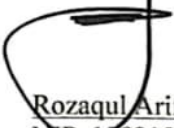
Penguji II


Prof. Dr. Ali Nurdin, S.Ag., M.Si
NIP. 197106021998031001

Penguji III


Dr. Nikmah Hadlati Salisah, S.Ip.M.Si
NIP. 197301141999032004

Penguji IV


Rozaqul Arif, M.Sos.I
NIP. 198210122015031004

Surabaya, 24 Desember 2025
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi,



Dr. Moch. Choirul Arif, S.Ag.M.Fil.I.
NIP. 197110171998031001

iii

iv

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ikhfa Amelia Tantiyuana
NIM : 04040522117
Fakultas/Jurusan : Fakultas Dakwah dan Komunikasi / Ilmu Komunikasi
E-mail address : ikhfaameliaa@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Resiliensi Komunikasi di Tengah Krisis Reputasi : Analisis Respons *Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya pada Krisis Kecelakaan Kereta Api

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 30 Desember 2025

Penulis



(Ikhfa Amelia Tantiyuana)

ABSTRAK

(Bahasa Indonesia)

Ikhfa Amelia Tantiyuana, 04040522117. Resiliensi Komunikasi di Tengah Krisis Reputasi : Analisis Respons *Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya pada Peristiwa Kecelakaan Kereta Api.

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis resiliensi komunikasi pada perusahaan layanan transportasi kereta api yang mengalami sebuah krisis reputasi. Fokus penelitian ini mengarah pada sistem komunikasi yang diambil pada tahapan manajemen krisis PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya sehingga akan membongkar bentuk pertahanan melalui komunikasi sebagai upaya pemulihan citra dan kepercayaan publik. Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui proses wawancara, arsip dokumen hingga data media pemberitaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa resiliensi komunikasi menjadi poin utama perusahaan ketika menjalankan manajemen krisis sehingga ketika dikaitkan dengan teori resiliensi komunikasi berkembang menjadi sebuah alat pertahanan dalam menangani krisis PT. KAI DAOP 8 Surabaya, krisis reputasi hingga mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada PT. KAI DAOP 8 Surabaya. Resiliensi komunikasi juga dapat ditemukan ketika Humas atau seorang *Public Relations* menyelesaikan perancangan manajemen dengan baik, sesuai dan pastinya tepat. Peran Humas membantu banyak sekali penyesuaian dalam ruang lingkup resiliensi komunikasi.

Kata Kunci : Resiliensi Komunikasi, Krisis Reputasi, Public Relations PT.KAI DAOP 8 Surabaya.

ABSTRACT

(Bahasa Inggris)

This research aims to analyze communication resilience within a railway transportation provider navigating a reputational Crisis. The study focuses on the communicative systems deployed during the Crisis management stages of PT Kereta Api Indonesia (KAI) DAOP 8 Surabaya, specifically deconstructing how communication serves as a strategic defense mechanism to facilitate image restoration and the recovery of public trust. Methodologically, this study utilizes a qualitative descriptive approach framed within a case study design. Data triangulation was achieved through semi-structured interviews, documentary archives, and media discourse analysis.

The findings reveal that communication resilience is the fundamental pillar of the company's Crisis management framework. From a theoretical perspective, communication resilience functions as a dynamic defensive tool that enables the organization to navigate reputational threats and reintegrate public confidence. The study further identifies that resilience is manifest when Public Relations (PR) functions effectively in designing adaptive and precise management strategies. Ultimately, the role of PR is instrumental in orchestrating the adjustments necessary to maintain organizational stability through resilient communicative practices.

Keywords: Communication Resilience, Reputational Crisis, Public Relations, PT KAI DAOP 8 Surabaya.

ملخص البحث

أميليا تانتويانا، ٠٤٠٤٠٥٢٢١١٧. مرونة الاتصال في ظل أزمة السمعة: تحليل (PT. KAI) استجابة العلاقات العامة لشركة السكك الحديدية الإندونيسية المنطقة العملياتية الثامنة سورابايا في حوادث القطارات.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مرونة الاتصال في شركة خدمات نقل بالسكك الحديدية التي تمر بأزمة في سمعتها. ويركز البحث على نظام الاتصال المتبع في مراحل المنطقة العملياتية (PT. KAI) إدارة الأزمات بشركة السكك الحديدية الإندونيسية الثامنة سورابايا، للكشف عن أشكال الدفاع من خلال الاتصال كجهد لاستعادة الصورة الذهنية وثقة الجمهور. استخدم البحث منهج دراسة الحالة مع مدخل نوعي وصفي. وتم جمع البيانات من خلال المقابلات، والأرشيف الوثائقي، وبيانات وسائل الإعلام الإخبارية.

أظهرت النتائج أن مرونة الاتصال هي النقطة الأساسية للشركة عند تنفيذ إدارة الأزمات. وعند ربطها بالنظرية، تطورت مرونة الاتصال لتصبح أداة دفاعية في التعامل مع أزمات الشركة، وأزمات السمعة، وصولاً إلى استعادة ثقة المجتمع بالشركة. كما تظهر مرونة الاتصال عندما ينجح قسم العلاقات العامة في تصميم خطة إدارة الأزمة بشكل جيد ومناسب ودقيق. إن دور العلاقات العامة يساعد بشكل كبير في العديد من التعديلات والتكيفات ضمن نطاق مرونة الاتصال.

الكلمات المفتاحية: مرونة الاتصال، أزمة السمعة، العلاقات العامة بشركة السكك المنطقة العملياتية الثامنة سورابايا (PT. KAI) الحديدية الإندونيسية.

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vi
ABSTRAK (Bahasa Indonesia)	vii
ABSTRACT (Bahasa Inggris)	viii
ABSTRAK (Bahasa Arab)	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Praktis	4
E. Definisi Konsep	5
1. Manajemen Krisis dan Penguatan Citra Perusahaan	5
2. Situational Crisis Communication Theory (SCCT)	7
3. Resiliensi Komunikasi PT. Kereta Api Daerah Operasi 8 Surabaya	8
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II : KAJIAN PRESPEKTIF TEORITIS	11
A. Manajemen Krisis Humas PT. Kereta Api Indonesia DAOP 8 Surabaya pada kecelakaan kereta api dalam Prespektif Situational <i>Crisis</i> Communication Theory (SCCT)	11
1. Public Relations	11
2. Krisis Kecelakaan Kereta Api	12
3. Krisis Reputasi	14
4. Resiliensi Komunikasi	15

5. Manajemen Krisis	17
B. Prespektif Dakwah Islam Melalui Respons Public Relations	21
C. Penelitian Terdahulu	23
BAB III : METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian	30
C. Jenis dan Sumber Data	31
D. Teknik Pengumpulan Data	32
E. Teknik Analisis Data	33
F. Teknik Validitas Data	33
BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	35
A. Profil Tentang PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 8 Surabaya	35
1. Kronologi Kecelakaan Kereta Api Jenggala dengan Muatan Trailer Truk di Gresik	45
2. Manajemen Krisis Kecelakaan Kereta Api Jenggala dengan Muatan Trailer Truk di Gresik	48
B. Prinsip Resiliensi Komunikasi dalam Analisis Temuan..	63
1. <i>Social Support Communications</i>	63
2. <i>Adaptivitas Pesan Komunikasi</i>	65
3. <i>Supportivitas media relations KAI</i>	67
4. <i>Reflektivitas KAI dalam komunikasi publik</i>	69
C. Prespektif <i>Situational Crisis Communications Theory</i> ...	70
a. <i>Crisis Responsibility</i>	70
b. <i>Crisis History</i>	71
c. <i>Prior Reputation</i>	72
d. <i>Crisis Response</i>	74
e. <i>Affect to Reputation Organizational and Behavioral Intention</i>	75
D. Prespektif Dakwah Islam dalam Membangun Kepercayaan Publik Terhadap PT. KAI DAOP 8 Surabaya	77
BAB V : PENUTUP	81
A. Simpulan	81
B. Rekomendasi	81
C. Keterbatasan Penelitian	82

DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	89
BIOGRAFI PENELITI	113



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Data Publikasi Press Release Berita Kecelakaan Kereta Api.....	40
Tabel 4. 2 Manajemen Krisis Kecelakaan Kereta Api Jenggala dengan Trailer Muatan Kayu Gelondongan di Gresik.....	49
Tabel 4. 3 Ringkasan Estimasi Waktu.....	62



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kecelakaan Kereta Api Berdasarkan Jenis Peristiwa ..	12
Gambar 2. 2 Ruang Publik Melalui Media Digital.....	15
Gambar 3. 1 Lokasi Kantor PT. KAI DAOP 8 Surabaya.....	30
Gambar 4. 1 Logo PT. Kereta Api Indonesia	35
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. KAI DAOP 8 Surabaya.....	35
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Humas PT. KAI DAOP 8 Surabaya	36
Gambar 4. 4 Peta Wilayah PT. KAI DAOP 8 Surabaya	37
Gambar 4. 5 Kantor PT. KAI DAOP 8 Surabaya Tampak Depan ..	38
Gambar 4. 6 Kantor PT. KAI DAOP 8 Surabaya Tampak Dalam ..	38
Gambar 4. 7 Data Kecelakaan - Temperan Kereta Api 2024-2025.	39
Gambar 4. 8 Komentar Negatif Kecelakaan KA Jenggala (1)	41
Gambar 4. 9 Komentar Negatif Kecelakaan KA Jenggala (2)	42
Gambar 4. 10 Komentar Negatif Kecelakaan KA Jenggala (3)	42
Gambar 4. 11 Komentar Negatif Kecelakaan KA Jenggala (4)	43
Gambar 4. 12 Komentar Negatif Kecelakaan KA Jenggala (5)	43
Gambar 4. 13 Komentar Negatif Kecelakaan KA Jenggala (6)	43
Gambar 4. 14 Komentar Negatif Kecelakaan KA Jenggala (7)	44
Gambar 4. 15 Publikasi Berita oleh cnnindonesia.com.....	46
Gambar 4. 16 Publikasi Berita oleh Kompas.com.....	46
Gambar 4. 17 Publikasi Berita oleh detikjatim.....	47
Gambar 4. 18 Sosialisasi Perlintasan Sebidang.....	53
Gambar 4. 19 Pengelolaan Manajemen Krisis (KA Jenggala Tertemper Truk Kayu di Gresik).....	54
Gambar 4. 20 Pelaksanaan Manajemen Krisis (KA Jenggala Tertemper Truk Kayu di Gresik).....	57
Gambar 4. 21 Evaluasi Manajemen Krisis (KA Jenggala Tertemper Truk Kayu di Gresik).....	60

DAFTAR PUSTAKA

- Armando, Fabian, and Chendi Liana. "Strategi Komunikasi Krisis Humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasional 1 Jakarta." *JESHKOMP: Jurnal Ekonomi Sosial Hukum Komunikasi Pariwisata* 1, no. 2 (2025): 76. <https://jurnal.usahid.ac.id/jeshkomp>.
- Aurelia, Ghea, Ardy Ugahari, and Riski Apriliani. "Analisis Situational Crisis Communication Theory (SCCT) Pada Strategi Komunikasi Krisis Brand Erspo Dalam Kasus Kontroversi Jersey Timnas Indonesia." *MUKASI (Jurnal Ilmu Komunikasi)* 4, no. 3 (2025): 1003. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i3.5362>.
- Babatunde, Kamaldin Abdulsalam. "Public Relations and Social Media for Effective Crisis Communication Management." *Jurnal Bina Praja* 14, no. 3 (2022): 543–53. <https://doi.org/10.21787/jbp.14.2022.543-553>.
- Daniswari, Dini. "Kronologi Tabrakan Maut Truk vs KA Jenggala Di Gresik, Sopir Akan Diperiksa Polisi." *kompas.com*, 2025. <https://www.kompas.com/jawa-timur/read/2025/04/10/171021188/kronologi-tabrakan-maut-truk-vs-ka-jenggala-di-gresik-sopir-akan>.
- Ekpouko, Joshua Christopher, Kingsley Lazurus Uwa, and Aarron Akpan Udo. "Crisis Management on Organisational Resilience in Manufacturing Firms in Akwa Ibom State" 9, no. 1 (2025): 791–805.
- Faridah, Faridah, Ruslan, Nurhidayat Muhammad Said, and Muhammad Yusuf. "Teori Komunikasi Dalam Prespektif Komunikasi Islam." *Jurnal Kajian Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 5, no. 1 (2023): 16. <https://doi.org/https://doi.org/10.47435/retorika.v3i1.577>.
- Febriani, Anisa. "Surah Al Hujurat Ayat 6: Perintah Untuk Bertabayyun Bagi Kaum Muslimin." *detik.com*, 2024. <https://www.detik.com/hikmah/khazanah/d-7222636/surah-al->

hujurat-ayat-6-perintah-untuk-bertabayyun-bagi-kaum-muslimin.

- Handayani, Kiki, and Erman Anom. "Memulihkan Citra Pt . Garuda Indonesia Pasca Kecelakaan Pesawat Boeing G . 737 / 400 Di Yogyakarta." *Jurnal Komunikasi* 7 (2010): 21–40.
- Irwanti, Marlinda. *Manajemen Krisis Komunikasi (Tinjauan Teoritis Dan Praktis)*. Edited by Elan Jaelani. WIDINA MEDIA UTAMA, 2023.
- Kahardja, Irnawati W. "Strategi Komunikasi Mempertahankan Reputasi Organisasi Dalam Manajemen Krisis Dengan Menggunakan Teori Komunikasi Krisis Situasional." *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia* 8, no. 1 (2022): 9. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v7i1.5738>.
- Ketut Biomantara, Herdis Herdiansyah. "Peran Kereta Api Indonesia (KAI) Sebagai Infrastruktur Transportasi Wilayah Perkotaan." *Cakrawala* 19, no. 1 (2019): 7. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawala/article/view/4356/3035>.
- Luhukay, Marseño S. "Penerapan Manajemen Krisis Di Indonesia : Memotret Krisis Dalam Kacamata Public Relations." *Jurnal Ilmiah Scriptura* 2, no. 1 (2008): 23. <https://doi.org/10.9744/scriptura.2.1.18-28>.
- Mia, Rachel. "Sosialisasi Public Relations Dan Manajemen Krisis." *Journal Abdimas Mutiara* 4, no. 2 (2023): 164. <http://ejournal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JAM>.
- Mir'atannisa, Intan Mutiara, Nandang Rusmana, and Nandang Budiman. "Kemampuan Adaptif Melalui Resiliensi." *Journal of Innovative Counseling* 3, no. 2 (2019): 70–75.
- Mochammad Khalifah Subiantoro. "Pendekatan Komunikasi Resiliensi : Mengendalikan Kesedihan Pasca Kehilangan Orang Tua Karena Covid-19 Pada Remaja Di Surabaya Barat." *Journal Communication Specialist* 3, no. 1 (2024): 56–60.

<https://doi.org/https://doi.org/10.25139/jcs.v3i1.5376>.

Murniati, Erni. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Pendidikan*. WIDINA MEDIA UTAMA, 2025.

Murtopo, Bahrin li. “Peran Public Relations Dalam Manajemen Isu Dan Komunikasi Krisis.” *Jurnal Ar-Rihlah Inovasi Pengembangan Pendidikan Islam* 10, no. 1 (2025): 28. <http://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/Ar-rihlah/index> .

Novayanti, Deasy, and Nenin Asisti Ayunda. “Manajemen Krisis Dalam Perspektif Komunikasi Islam: Analisis Konseptual Berbasis Studi Literatur.” *Journal of Communication and Society*, 2025, 41–50. <https://ojs.pustakapublisher.com/index.php/jcs>.

Nurdiansyah, Nurdiansyah, and Rully Charitas Indra Prahmana. “Pembelajaran Keliling Lingkaran Menggunakan Konteks Gelas.” *Jurnal Riset Pendidikan Matematika* 4, no. 2 (2017): 128. <https://doi.org/10.21831/jrpm.v4i2.14829>.

Nurfajirani, Wiydanda Vera. “Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 10, no. 17 (2024): 826–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>.

Oktaviana, Tiara, Amelia Nuriyani, Ghina Fadya Armani, Lilik Sumarni, Program Studi, Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Jakarta, and Media Sosial. “IMPLEMENTASI MANAJEMEN KRISIS OLEH PLAZA INDONESIA DAN PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) (Literature Review Kasus Kekerasan Terhadap Hewan Dan Pelecehan Seksual)” 6, no. 1 (2025): 1–8.

Padilah, Pirman, and Muhamad Ilham Mauludin. “RESILIENSI KOMUNIKASI BISNIS UMKM SYARIAH TERHADAP REGULASI DIGITAL : DAMPAK MISKOMUNIKASI KEBIJAKAN DISKON KURIR E-COMMERCE.” *Gunung Djati Conference* 56 (2025): 830.

- Pérez-Cornejo, Clara, Esther de Quevedo-Puente, and Juan Bautista Delgado-García. "How to Manage Corporate Reputation? The Effect of Enterprise Risk Management Systems and Audit Committees on Corporate Reputation." *European Management Journal* 37, no. 4 (August 1, 2019): 505–15. <https://doi.org/10.1016/J.EMJ.2019.01.005>.
- Pratiwi, Pebri Yanti, and Ayu Rahma Haninda. "Strategi Manajemen Krisis Public Relations Dalam Mengembalikan Kepercayaan Karyawan." *Inter Script : Journal of Creative Communication* 3, no. 1 (2022): 39–58. <https://doi.org/10.33376/is.v3i1.801>.
- Purwaningwulan, Melly Maulin. "Public Relations Dan Manajemen Krisis." *Majalah Ilmiah UNIKOM* 11, no. 2 (2013): 172.
- Purwodianto, Jemmy. "KAI Tempuh Jalur Hukum Usai Insiden Di Gresik Tewaskan Asisten Masinis." *detik.com*, 2025. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7860476/kai-tempuh-jalur-hukum-usai-insiden-di-gresik-tewaskan-asisten-masinis>.
- Putri, Meri Safarwati. "MANAJEMEN KRISIS PT. KERETA API INDONESIA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN." *Journal The Source* 3, no. 1 (2021): 1–8.
- Ramadhana, R, and S Purwanti. "Analisis Manajemen Krisis Bem Km Universitas Mulawarman Samarinda Terhadap Peristiwa Pencemaran Nama Baik Wakil" *Jurnal Ilmu Komunikasi* 12, no. 2 (2024): 193. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2024/03/e-journal_Rizma_Ramadhana_\(03-13-24-04-56-13\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2024/03/e-journal_Rizma_Ramadhana_(03-13-24-04-56-13).pdf).
- Ramadhani, Anita. "Peran Resiliensi Dalam Pengembangan Diri Remaja : Studi Literatur." *Socius : Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 2, no. 9 (2025): 122–33. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.15303271>.
- Ratnaningtyas, Endah Marendah. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edited by Nanda Saputra. Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023.

- Rohimah, Afifatur, Luluk Fikri Zuhriyah, and Jupriono. "Komunikasi Korporat Industri Halal Dalam Membangun Citra Positif Secara Berkelanjutan Melalui Media Sosial." *Journal of Islamic Communication Studies* 1, no. 2 (2023): 24–39. <https://doi.org/10.15642/jicos.2023.1.2.24-39>.
- Romdona, Siti. "Teknik Pengumpulan Data." *JISOSEPOL : Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik* 3, no. 1 (2025): 39–47.
- Royansyah, Royansyah, and Mus'idul Milah. "Kejujuran Dalam Prespektif Hadis." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Islam* 1, no. 4 (2024). <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/ikhlas.v1i4.123>.
- "Surat Al-Ahzab Ayat 70 Arab, Latin, Terjemah Dan Tafsir." Tafsir Web, 2025. <https://tafsirweb.com/7682-surat-al-ahzab-ayat-70.html>.
- Theresia D. Wulandari. "Pengaruh Tanggung Jawab Perusahaan Dalam Menanggulangi Krisis Terhadap Reputasi Perusahaan." *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta* 8, no. 2 (2011): 1–13. <http://jurnal.uajy.ac.id/jik/2012/05/29/download-volume-8-nomor-2-desember-2011-2/>.
- Udeh-Momoh, Chinedu T., Joaquin Migeot, Karen Blackmon, Michelle M. Mielke, Margherita Melloni, Lynne Cox, Kristine Yaffe, Hernando Santamaria-Garcia, Yaakov Stern, and Agustin Ibanez. "Resilience and Brain Health in Global Populations." *Nature Medicine* 31, no. August (2025): 2518–31. <https://doi.org/10.1038/s41591-025-03846-w>.
- Widhara, Shofya Sartikasari. "Manajemen Krisis Public Relations Polda Jabar Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Massa." *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)* 2, no. 1 (2023): 49. <https://doi.org/10.25124/ijdp.v2i1.6438>.
- Wijaya, Ida Suryani. "Public Relations Sebagai Profesi." *Jurnal Komunikasi Dan Sosial Keagamaan* XVI, no. 2 (2014): 177.
- Wijayanti, Ariva. "MANAJEMEN KRISIS HUMAS PT KERETA

API INDONESIA (PERSERO) PADA KASUS KECELAKAAN KA TURANGGA DENGAN KA COMMUTER LINE BANDUNG RAYA JANUARI 2024.” *Digilib.Uinsgd.Ac.Id.* UIN Sunan Gunung Djati, 2025. <https://digilib.uinsgd.ac.id/121646/>.

Wulandari, Sri Riski, and Irmawati Thahir. “Membentuk Resiliensi Khalayak Pengguna Media Sosial Di Kota Makassar Melalui Pendidikan Dan Literasi Digital.” *Jurnal Kependidikan Media* 11, no. 3 (2022): 162–77. <https://doi.org/10.26618/jkm.v11i3.10585>.

Yang, Ruiju, Jiuchang Wei, Yi Na Li, and Grant Michelson. “Using Corporate Social Responsibility to Enhance Media Reputation Following a Firm Crisis: Evidence from China.” *Public Relations Review* 50, no. 4 (November 1, 2024): 102487. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2024.102487>.

Yasmin, Arini Dina. “Manajemen Krisis Humas Pemerintahan Daerah Kabupaten Dan Kota Di Jawa Timur (Studi Kasus Krisis Akibat OTT KPK Terhadap Bupati Dan Walikota Di Jawa Timur Tahun 2017-2018).” Universitas Brawijaya, 2019.

Yuda, Alfi. “8 Ayat Al-Qur’an Tentang Kejujuran Yang Penting Dipahami.” *bola.com*, 2024. <https://www.bola.com/ragam/read/5579302/8-ayat-al-quran-tentang-kejujuran-yang-penting-dipahami?page=3>.

Yulianti, Wulan, and Rino Febrianno Boer. “Manajemen Krisis Public Relations Dalam Menangani Penolakan Imunisasi Measles Rubella.” *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat* 4, no. 2 (2020): 294. <https://doi.org/10.24198/prh.v4i2.23700>.