

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Effendy, O. U. (1990). *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Fearn-Banks, K., & Kawamoto, K. (2024). *Crisis communications: A casebook approach*. Routledge.
- Hamad, I. (2024). *Komunikasi Strategis*. Bumi Aksara.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi pelayanan publik*. Star Digital Publishing.
- Lasswell, H. D. (1948). » Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?«*. Bernard Berelson*.
- McQuail, D. (2010). *McQuail's mass communication theory*. Sage publications.
- Rukin, S. P. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Safar, A., Saudi, A. I., Ampangallo, B. A., Yunus, A. Y., Sampe, R., Rachman, R. M., & others. (2024). *Transportasi publik*. Tohar Media.
- Setiyani, A., Judijanto, L., Nurmalita, N., Irianto, I., Aryani, L., Fatubun, R. R., Afriyanto, D. F., Sondari, M. C., Cipta, E. S., Merung, A. Y., & others. (2026). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sumartono, S. (2025). *Manajemen Komunikasi Krisis*. Alinea Indonesia.

Jurnal

Apriliani, M. P. (2023). Analisis strategi manajemen krisis public relations PT KAI dalam menerbitkan siaran pers di Instagram (Kasus tanah longsor Banyumas).

Arif, A., & Imran, A. I. (2018/2023). Strategi komunikasi krisis Humasda PT KAI (Persero) Daerah Operasional 2 Bandung (Studi kasus kecelakaan).

Coombs, W. T. (2007). Protecting organization reputations during a crisis: The development and application of situational crisis communication theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176.

Lestari, S., & Handayani, T. (2020). Teknik reduksi data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 12(1).

Pratiwi, A. (2022). Penyajian data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Penelitian Sosial*, 6(2).

Putri, R., & Ramadhan, D. (2022). Triangulasi dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 7(1).

Rahmat, A., & Purnomo, B. (2021). Analisis data kualitatif dalam penelitian komunikasi. *Jurnal Komunikasi*, 9(2).

Salsabila, J., Juliadrianti, M., Luqyana, K., Al Kadri, H., & Setiawati, M. (2023). Urgensi Komunikasi Efektif Dalam Public Relations. *Jurnal Common*, 7(2), 189–199.

Sari, D., & Widodo, E. (2021). Keabsahan data dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 5(1).

Wisudawaty, H. (2024). Implementasi strategi penanganan manajemen krisis PT KAI dalam menangani keluhan masyarakat pengguna transportasi kereta api.

Wijayanti, A. (2024). Manajemen krisis humas PT Kereta Api Indonesia (Persero) pada kasus kecelakaan KA Turangga dengan KA Commuter Line Bandung Raya Januari 2024.

Internet

antaranews.com. (2021, July 30). PT KAI Divre Sumbar mencatat 23 kecelakaan periode Januari-Juli 2021. *Antara News*.
<https://www.antaranews.com/berita/2296910/pt-kai-divre-sumbar-mencatat-23-kecelakaan-periode-januari-juli-2021>

antaranews.com. (2023, May 28). PT KAI Sumbar catat enam kecelakaan KA sepanjang 2023. *Antara News*.
<https://www.antaranews.com/berita/3560394/pt-kai-sumbar-catat-enam-kecelakaan-ka-sepanjang-2023>

antaranews.com. (2025, August 22). *KAI menyampaikan duka insiden perlintasan sebidang telan korban jiwa*. *Antara News*.
<https://www.antaranews.com/berita/5056005/kai-menyampaikan-duka-insiden-perlintasan-sebidang-telan-korban-jiwa>

Kompas.com. (n.d.). *Utamakan Keselamatan, Ini Upaya yang Dilakukan PT KAI*

untuk Capai Zero Accident. Retrieved March 29, 2026, from

[https://biz.kompas.com/read/2021/09/20/122719928/utamakan-](https://biz.kompas.com/read/2021/09/20/122719928/utamakan-keselamatan-ini-upaya-yang-dilakukan-pt-kai-untuk-capai-zero-accident)

[keselamatan-ini-upaya-yang-dilakukan-pt-kai-untuk-capai-zero-accident](https://biz.kompas.com/read/2021/09/20/122719928/utamakan-keselamatan-ini-upaya-yang-dilakukan-pt-kai-untuk-capai-zero-accident)

Kompas.com. (2024, July 16). *Korban Tewas Kecelakaan Kereta di Pariaman*

Bertambah Jadi 2 Orang.

[https://regional.kompas.com/read/2024/08/16/165128778/korban-tewas-](https://regional.kompas.com/read/2024/08/16/165128778/korban-tewas-kecelakaan-kereta-di-pariaman-bertambah-jadi-2-orang)

[kecelakaan-kereta-di-pariaman-bertambah-jadi-2-orang](https://regional.kompas.com/read/2024/08/16/165128778/korban-tewas-kecelakaan-kereta-di-pariaman-bertambah-jadi-2-orang)

\