

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggito & Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Berta Sandra. (2023). *Strategi Komunikasi Customer Relationship Management dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan Produk Indihome di PT Telekomunikasi Indonesiam Tbk Bandar Lampung*. Skripsi Sarjana, Universitas Lampung).
- Danu. (2015). *Memahami Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Calpulis.
- Fazza, Faridz. (2021). *Manajemen Krisis PT PN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dalam Penanganan Blackout Tahun 2019*. Skripsi Sarjana, Universitas Islam Indonesia.
- Silviani, I. (2020). *Public relations sebagai solusi Komunikasi Krisis*. Scopindo Media Pustaka.
- Puput. (2018). *Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) Cabang Kota Serang*. Skripsi Sarjana, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Rory, Santi, Kadek. (2019). *Strategi Komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan*. Vol 7 (No.2). Halaman 235.
- Stivani, Dwi, Nurul & Abadai. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso*. Skripsi Sarjana, Universitas Muhammadiyah Jember.
- Syam, Azman dan Deni. (2022). *Komunikasi Krisis*. Aceh: Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh.
- <https://web.pln.co.id>. Diakses pada tanggal 26 April 2024.
- [https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan\\_Listrik\\_Negara](https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara), diakses pada tanggal 26 April 2024.