

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Bryan. 2017. Tweeter-in-Chief: A Content Analysis of President Trump's Tweeting Habits. *Elon Journal of Undergraduate Research in Communications, Vol. 8, No. 2.*
- Aritonang, Agusly Irawan. 2011. Kebijakan Komunikasi di Indonesia: Gambaran Implementasi UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Komunikasi, Volume 1, Nomor 3.*
- Bagong, Suyanto dan Sutinah. 2006. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan.* Jakarta: Prenada Media Group
- Belch, George E dan Michael A Belch. 2009. *Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communication Perspective (8th Edition).* New York: McGraw-Hill.
- Billings, Robert S. & Thomas W. Milburn and Mary Lou Schaalman. 1980. A Model of Crisis Perception: A Theoretical and Empirical Analysis. *Administrative Science Quarterly* Vol. 25, No. 2. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Cutlip & Center. 2006. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Eriyanto. 2011. *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Flew, Terry. 2008. *New Media: An Introduction.* Australia & New Zealand: Oxford University Press.
- Gifford, Janet. 2010. Digital Public Relations: E-Marketing's Big Secret. *Continuing Higher Education Review, Vol. 74.*
- Harlow, Rex. F. 1976. Building a Public Relations Definition. *Public Relations Review* 2, No, 4 (Winter) dalam Scott M. Cutlip & Allen H. Center. 2006. *Effective Public Relations Edisi Kesembilan.* Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Holsti, Ole R. 1969. *Content Analysis for the Social Sciences and Humanities.* London: Addison-Wesley.
- Jansen, Bernard J. & Mimi Zhang. 2009. Twitter Power: Tweets as

- Electronic Word of Mouth. *Journal of the American Society For Information Science and Technology*, Pennsylvania: Pennsylvania State University.
- Java, Akhsay, Xiaodan Song, Tim Finin, & Belle Tseng. 2009. *Why we Twitter: Understanding Microblogging Usage and Communities*. USA: Joint 9th WEBKDD and 1st SNA-KDD Workshop '07.
- Jenkins, Henry. 2006. *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York: New York University Press.
- Kelleher, Tom dan Barbara Miller. 2006. Organizational Blogs and The Human Voice: Relational Strategies and Relational Outcomes. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(2).
- Kent, Michael. L., Maureen Taylor., & William J White. 2003. The Relationship between Website Design and Organizational Responsiveness to Stakeholders. *Public Relations Review*, 29 (1).
- Kim, Ji Young & Jinhyon K. Hammick. 2017. Effects of Corporate Online Communication on Attitude and Trust: Experimental Analysis of Twitter Messages. *Public Relations Journal Vol. 11 Issue 2, Institute for Public Relations*.
- Krippendorff, Klaus. 2007. *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Lasswell, Harold D. 2009. *Structure a Function of Communication in Society* dalam Wilbur Schramm.
- Lievrouw, Leah A. & Sonia Livingstone. 2006. *Handbook of New Media : Social Shaping and Social Consequences of ITCs*. Thousand Oaks: Sage Publication Ltd.
- Lim, Josephine. 2016. Volkswagen's Crisis Communication: Twitter Use during #dieselgate. *Master of Professional Communication Major of Research*, Canada: Ryerson University.
- Littlejohn, Stephen. W. 2011. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Morrison, Mark, Roderick McCulloch, dkk. 2010. *Rational Vs Emotional Appeals*

With Communications to Landholders: A Review of Focus Group Responses. Sydney: Open Publications of University of Technology Scholars.

- Mondry. 2008. *Pemahaman Teori dan Praktik Jurnalistik.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Murphy, Priscilla. Chaos Theory as a Model for Managing Issues and Crises. *Public Relations Review* 22, No. 2 (Summer).
- Nosike, Livinus. 2003. *Internet Literacy.* Enugu Nigeria: Horizon Publishers.
- Nurudin. 2009. *Pengantar Komunikasi Massa.* Jakarta: Rajawali Pers.
- Nwosu, I. E. 2000. Information Technology as an Indispensable Tool for Public Relations Practice in the New Millennium. *Public Relations Journal Vol.2, No.1 April.*
- Panuju, Redi. 2000. *Komunikasi Bisnis (Cetakan ke-2).* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Petrovici, Mihaela Amalia. 2013. E- Public Relations: Impact and Efficiency. A case study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 141 (2014) 79 – 84. Romania: University of Bacau
- Prajarto, Nunung. 2010. *Analisis Isi – Metode Penelitian Komunikasi.* Yogyakarta: FISIPOL UGM.
- Priyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Sidoarjo: Zipatama Publishing.
- Rybalko, Svetlana & Trent Seltzer. 2010. Dialogic Communication in 140 Characters or Less: How Fortune 500 Companies Engage Stakeholders Using Twitter. *Public Relations Review Vol.36 No.(4).*
- Smith, Ronald D. 2013. *Strategic Planning for Public Relations 4th Edition.* New York: Routledge.
- Solis, Brian & Deirdre Breakenridge. 2009. *Putting The Public Back in Public Relations: How Social Media Is Reinventing The Aging Business of PR.* Upper Saddle River: FT Press/Pearson Education.
- Tania, Syaifa. 2015. Public Relations Dalam Media Baru (Analisis Isi Corporate Tweets Untuk Menakar Hubungan Antara Organisasi Dan Publik Periode 21 Juli-3 Agustus 2014). *Tesis.* Ilmu Komunikasi UGM [Yogyakarta]: Universitas Gadjah Mada.

- Vasquez, Lina Margarita Gomez . 2011. Social Media As A Strategic Tool For Corporate Communication. *Revista Internacional De Relaciones Públicas*, No. 2, VOL. I.
- Wang, Yuan. 2015. Incorporating Social Media in Public Relations: A Synthesis of Social Media-Related Public Relations Research. *Public Relations Journal*, 9(3). Available online:
<http://www.prsa.org/Intelligence/PRJournal/Vol9/No3/>
- Williams, Carrie. 2007. Research Methods. *Jurnal business & economic research*, Volume 5. No. 3.
- Wright, Donald K & Michele Hinson. 2009. Examining How Public Relations Practitioners Actually Are Using Social Media. *Public Relations Journal*, 3.

Sumber Internet

- Anonim. *Biaya Isi Saldo Uang Elektronik Dianggap 'Maladministrasi' dan 'Tidak Fair'*. Tersip pada <http://poskotanews.com/2017/09/20/biaya-isi-saldo-uang-elektronik-dianggap-maladministrasi-dan-tidak-fair/> tanggal 20 September 2017. Diakses pada tanggal 6 Oktober 2017.
- Anonim. 2012. Stakeholders Theory of The Modern Corporation, dalam <http://businessethics.qwriting.qc.cuny.edu/files/2012/01/Freeman.pdf> Diakses pada 12 November 2016.
- Aditya, Arys. 2017. *Presiden Tegaskan Penerapan e-Toll untuk Pelayanan Lebih Baik*. Tersip pada <http://industri.bisnis.com/read/20171103/98/705705/presiden-tegaskan-penerapan-e-toll-untuk-pelayanan-lebih-baik> tanggal 3 November 2017. Diakses pada tanggal 9 Mei 2018.
- Bercovici, Jeff . 2010. *Who Coined Social Media? Web Pioneers Compete fFor Credit*. Tersip pada <http://www.forbes.com/sites/jeffbercovici/2010/12/09/who-coined-social-media-web-pioneers-compete-for-credit/> Diakses pada tanggal 4 Desember 2017.

- Carney, Emma. 2017. *So What Is 'Digital PR' Anyway?*. Terarsip pada <http://www.thedrum.com/opinion/2017/02/27/so-what-digital-pr-anyway> tanggal 27 Februari 2017. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2017.
- Davidson, Lauren. 2015. Is Your Daily Social Media Usage Higher Than Average?. *The Telegraph*. Terarsip pada <http://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/mediatechnologyandtelecoms/11610959/Is-your-daily-social-media-usage-higher-than-average.html> Diakses pada tanggal 8 Mei 2018.
- Detik Inet. 2012. *5 Fakta Menarik dalam Sejarah Twitter*. Terarsip pada <http://inet.detik.com/cyberlife/d-1936455/5-fakta-menarik-dalam-sejarah-twitter> tanggal 8 Juni 2012, diakses pada tanggal 7 Mei 2018.
- Wright, Donald K. 2001. *The Magic Communication Machine: Examining the Internet's Impact on Public Relations, Journalism and the Public*. *Gainesville, FL: The Institute for Public Relations* hlm: 37-39. (Terarsip online pada http://www.instituteforpr.com/internet_-_news_technology.phtm).
- Dykeman, D. 2008. *How Do You Define Social Media?*. Terarsip pada <http://broadcasting-brain.com/2008/02/09/how-do-you-define-social-media/>
- Grunig, James E. 2001. *The Role of Public Relations in Management and Its Contribution to Organizational and Societal Effectiveness*. Terarsip pada http://www.instituteforpr.org/iprwp/wpcontent/uploads/2001_PRManagement.pdf tanggal 8 Juni 2013.
- Grunig, James E. 2009. *Paradigms of Global Public Relations In An Age of Digitalisation*. *PRism* 68. Terarsip pada <http://journal.uui.ac.id/jurnal-komunikasi/article/viewFile/7179/6363>, hlm: 13.
- Kementerian BUMN. 2015. *Kementerian BUMN Siapkan 'Amunisi' Strategi Komunikasi 2016*. Terarsip pada <http://bumn.go.id/berita/0-Kementerian-BUMN-Siapkan--Amunisi--Strategi-Komunikasi-2016> tanggal 31 Desember 2015. Diakses pada tanggal 1 Mei 2018.
- Maulana, Aqmal. 2016. *Twitter Rahasiakan Jumlah Pengguna di Indonesia*.

- Terarsip pada <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20160322085045-185-118939/twitter-rahasiakan-jumlah-pengguna-di-indonesia> tanggal 23 Maret 2016. Diakses pada tanggal 24 Mei 2018.
- Mononimbar, Donny A. 2017. *Indonesia Fifth-Largest Country in Terms of Twitter Users*. Terarsip pada <http://jakartaglobe.id/news/indonesia-fifth-largest-country-in-terms-of-twitter-users/> tanggal 3 Mei 2017. Diakses pada tanggal 6 Oktober 2017.
- Poernama, Teddy. 2017. *Membangun Brand BUMN*. Terarsip pada <https://fhbumn.or.id/index.php/2015-09-06-10-27-19/catatan-dari-kawan/item/1899-membangun-brand-bumn%20tanggal%207%20April%202017>. Diakses pada tanggal 26 April 2018.
- PT Perusahaan Perdagangan Indonesia. 2015. *Kebijakan Klasifikasi dan Pengelolaan Informasi Perusahaan oleh PT Perusahaan Perdagangan (Persero)*. Terarsip pada <http://www.ptppi.co.id/index.php/id/tata-kelola/category/4-good-corporate-governance.html?download=6:kebijakan-klasifikasi-dan-pengelolaan-informasi-ppi> tanggal 25 Agustus 2015. Diakses pada tanggal 4 Mei 2018.
- Purnamasari, Dinda. 2017. *Survei: 24 Persen Warga Jabodetabek Tak Setuju Wajib E-Toll*. Terarsip pada <https://tirto.id/survei-24-persen-warga-jabodetabek-tak-setuju-wajib-e-toll-cyuB> pada tanggal 17 Oktober 2017. Diakses pada tanggal 1 Maret 2018.
- Rachman, Fadhly Fauzi. 2017. *Jasa Marga: Jangan Masuk Tol Kalau Tak Punya e-Money*. Terarsip pada <https://finance.detik.com/moneter/3622008/jasa-marga-jangan-masuk-tol-kalau-tak-punya-e-money> tanggal 30 Agustus 2017. Diakses pada tanggal 5 Oktober 2017.
- Rakyat Merdeka Online. 2012. *Sampaikan Keluh Kesah Kinerja BUMN, Dahlan Siapkan Twitter*. Terarsip pada <http://ekbis.rmol.co/read/2012/07/11/70471/Sampaikan-Keluh-Kesah-Kinerja-BUMN,-Dahlan-Siapkan-Twitter-> tanggal 11 Juli 2012. Diakses pada tanggal 1 Mei 2018.
- Republika. 2017. *JK: Keterbukaan Informasi Publik Penting untuk*

Demokratisasi, Terarsip pada <http://bumn.go.id/keretaapi/berita/1-JK-Keterbukaan-Informasi-Publik-Penting-untuk-Demokratisasi> tanggal 22 Desember 2017. Diakses pada tanggal 26 April 2018.

Twitter Indonesia. 2016. *83% Pengguna Milenium Indonesia Menganggap Twitter sebagai Sumber yang Dapat Dipercaya untuk Informasi Produk*. Terarsip pada https://blog.twitter.com/official/in_id/a/id/2016/83-pengguna-milenium-indonesia-menganggap-twitter-sebagai-sumber-yang-dapat-dipercaya-untuk.html tanggal 21 November 2016. Diakses pada tanggal 26 Mei 2018.

Website Resmi Twitter <http://www.twitter.com/> 2015. Diakses pada tanggal 20 Desember 2017.

Website Resmi PT Jasa Marga Tbk <http://www.jasamarga.com/>

Website Resmi Public Relations Society of America <https://www.prsa.org/>

Website Resmi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) <http://www.bumn.go.id/>

Wiyanti, Sri. 2012. *Media sosial jadi andalan promosi BUMN*. Terarsip pada <https://www.merdeka.com/uang/sosial-media-jadi-andalan-promosi-bumn.html> tanggal 12 April 2012. Diakses pada tanggal 1 Mei 2018.