

DAFTAR PUSTAKA

- Anggarani, Arida. 2018, "Implementasi Manajemen Krisis Pariwisata Pada Kebun Raya Eka Karya Bali". *Jurnal Destinasi Pariwisata Vol. 6 No 1*.
- Anggoro, M.L. 2008. *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azzahra, Aulia. 2015. "Strategi Departemen Sales and Marketing Hotel Aria Gajayana Malang untuk Memenuhi Target dalam Kondisi Low Season", *Tugas Akhir*. Jember : Universitas Negeri Jember
- Badan Perencanaan Pembangunan, *Penelitian dan Pengembangan Daerah Yogyakarta. 2020. Data Dasar Cetak Jumlah Objek Wisata, Desa Wisata, dan Pokdarwis di DIY 2020*. Dari Aplikasi Dataku https://bappeda.jogjaprovo.go.id/dataku/data_dasar/cetak/211-pariwisata . diakses pada tanggal 25 Juni 2021.
- Badan Pusat Statistik. 2020. *Jumlah Kunjungan Wisman ke Indonesia Pada Maret 2020*. Dari *Press Release* Badan Pusat Statistik, <https://www.bps.go.id/pressrelease/2020/05/04/1714/jumlah-kunjungan-wisman-keindonesia-maret-2020-mencapai-470-90-ribu-kunjungan-.html#:~:text=Jumlah%20kunjungan%20wisatawan%20mancanegara%20atau,penurunan%20sebesar%2045%2C50%20persen> . diakses tanggal 29 Juni 2021.
- Badan Pusat Statistika Jawa Tengah. 2021. *Tingkat Penghunian Kamar TPK Hotel Berbintang di Jawa Tengah Bulan April 2021*. Badan Pusat Statistika Jawa Tengah. Dari <https://jateng.bps.go.id/pressrelease/2021/06/02/1274/tingkat-penghunian-kamar-tpk-hotel-berbintang-di-jawa-tengah-pada-bulan-april-2021-tercatat-sebesar-32-18-persen.html> , diakses 20 Mei 2021.
- Barton, L. 1993. *Crisis in Organizations : Managing and Communications in The Heat of Chaos*. Cincinnati : South-Western Publishing.
- Canton, Bill. 2004. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Roesdakarya.
- CNN Indonesia (2020, Februari 2). *Dampak Virus Corona Terasa di Yogya, Banyak Hotel Dibatalkan*. Dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi//dampak-virus-corona-terasa-di-yogya-banyak-hotel-dibatalkan> , diakses pada 27 Juni 2021
- CNN Indonesia (2020, Mei 18). *Hotel dan Restoran di Yogyakarta Buka Kembali Juni 2020*. CNN Indonesia. Dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20200518081940-92-504319/hotel-dan-restoran-di-yogyakarta-buka-kembali-juni-2020>, diakses pada tanggal 25 Juni 2021.

- Coombs, T. 1999. *Ongoing Crisis Communication : Planning, Managing and Responding*. California : Sage.
- Coombs, W.T. 2006. *Crisis Management as Organizational DNA*. Westport : Praeger.
- Coombs.2011. *Ongoing Crisis Communications : Planning, Managing, and Responding 3rd Edition*. Thousand Oaks: Sage.
- Cutler, A. 2004. *Methodical Failure : The Use of Case Study Method by Pubic Relation Researcher*. Public Relation Review, No 30, Hal 365-375
- Cutlip, S. M. Dkk. *Effective Public Relations 7th ed*. New Jersey : Prentice Hall
- Fajar, Arif. 2011. “Sistem Kendali dan Strategi Penanganan (Manajemen) Krisis Dalam Kajian Public Relations”. *Jurnal Komunikasi Volume 1, Nomor 3*.
- Faulkner, Bill. 2001. *Towards a Framework for Tourism Disaster Management*. Tourism Management, Vol. 22.
- Faulkner. Vikolov. 2003. *Katherine Washed Out One Day, Back on The Track The Next : A Post Mortem of a Tourism Disaster*. Tourism Management, Vol. 22, Hal 331-345.
- Fearn-Banks, K. 2007. *Crisis Communications: A Casebook Approach*. Mahwah : Lawrencen Erlbaum Associates.
- Grunig, James. 2009. *Paradigms of Global Public Realations in an Age of Digitalisation*. Prism Journal 6. Dari <http://www.prismjournal.org/fileadmin/Praxis/Files/globalPR/GRUNIG.pdf>, diakses tanggal 19 Mei 2021.
- Grunig. Hunt. 1984. *Managing Public Relations*. Forth Worth : Holt, Rinehart & Winston.
- Irawan, Handi. 2005. *Customer Satisfaction*. Yogyakarta: BPFE.
- Jasfar, Farida. 2009. *Manajemen Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kanaidi. 2010. “Pengaruh Customer Value dan Corporate Image terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Paket Pos di Wilayah Pos Bandung Raya”. *Majalah Ilmiah COMPETITIVE, Vol.6, No.2*.
- Kasali, Reynald. 1994. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relation & Aplikasi di Indonesia*. Jakarta: Griffin.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.



Kriyantono, Rakhmat. 2010. *Teknik Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.

Kusumawardani, Atik. 2012. “Manajemen Krisis Oleh Public Relations PT PUPUK KALTIM Studi Kasus Pengelolaan Krisis oleh Public Relations PT Pupuk Kaltim dalam Kasus Klaim Kematian Ikan di Tanjung Limau pada Tahun 2011”, *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Laura, Vina Ruth. 2019. “Cornellia & CO Crisis Management Strategy To Recover Bu Wasi Catering’s Reputation”, *Tugas Akhir*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Le D. Phi G. 2020. “Strategic Responses of The Hotel Sector to COVID-19: Toward a refined pandemic crisis management framework”. *International Journal of Hospitality Management*.

Lestari, Citra B. 2019, “Penanganan Krisis Pariwisata Akibat Bencana Erupsi Gunung Agung 2017”, *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Leung. Lam. 2008. “Crisis Management During the SARS Threat: A Case Study of the Metropole Hotel in Hong Kong”. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*.

Ma, Nurcholis (2020, Mei 4). *Lepas dari COVID-19, Menpar Bakal Fokus ke Paradigma Baru Pariwisata*. Detik Travel News. Dari <https://travel.detik.com/travel-news/d-5002222/lepas-dari-covid-19-menpar-bakal-fokus-ke-paradigma-baru-pariwisata>, diakses pada 25 Juni 2021.

Mitroff. Anagnos. 2001. *Managing Crises Before They Happen*. New York : Ammacom.

Moleong, Lexy J. 2016 *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nariswari, Arendya (2020, November 12). *Perdana, PORTA By The Ambarrukmo Lakukan Kolaborasi dengan Jogja Art Weeks*. Suarajogja.id. Dari <https://jogja.suara.com/read/2020/11/12/152056/perdana-porta-by-the-ambarrukmo-lakukan-kolaborasi-dengan-jogja-art-weeks>, diakses 27 Juni 2021.

Neuman, W. 2014. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches 7th Edition*. Assex: Pearson Education Limited.

Noor, Juliansyah. 2011. *Metode Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.

Nuruddin. Dkk. 2020. “Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi Covid-19”. *Jurnal Kajian Bali Volume 10, Nomor 02, Oktober 2020*.

Nurzalena. 2014. “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Perusahaan Pada Mini Market Indomaret Di Kecamatan Tampan Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam”, *Tesis*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

PORTA By The Ambarrukmo, 2021. *Monthly Report Sales Marketing Department*. Yogyakarta : Departemen Sales Marketing.

PORTA By The Ambarrukmo. 2020. *PORTA By The Ambarrukmo In Brief*. Yogyakarta : Departemen Human Resources Development.

Priatmojo, Galih (2020, Maret 25). *Badai Corona Membuat Hotel di Jogja Melompong Tanpa Tamu*. Suarajogja.id. Dari <https://jogja.suara.com/badai-corona-membuat-hotel-di-jogja-melompong-tanpa-tamu?page=all> , diakses pada tanggal 25 Juni 2021.

Rahardjo, Mudjia (2010, Mei 7). “*Mengenal Lebih Jauh Tentang Studi Kasus*”. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Dari <https://www.uin-malang.ac.id/r/100501/mengenal-lebih-jauh-tentang-studi-kasus.html> , diakses pada tanggal 19 Mei 2021.

Ritchie, Brent W. 2009. *Crisis and Disaster Management For Tourism*. United Kingdom : Channel View Publications.

Safitri.S dkk. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Service Center [Studi Pada Pelanggan Samsung Service Center di Kota Malang]”. *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016*

Salma, Aqida Nuril. 2017, “Kebijakan Komunikasi Krisis Berbasis Internet Bidang Komunikasi Korporat (Studi Kasus Program Emergency Response Plan PT. Garuda Indonesia Persero Tbk)”, *Tesis*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Samuel Seongseop. Hejin. Heesung. 2006. “The Effect of SARS on the Korean Hoel Industry and Measures to Overcome The Crisis: A Case Study of six Korean five-star hotels”. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*.

Sari, S.K. 2012. “Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen (Evaluasi Penjualan Jasa Kamar Aston Karimun City hotel)”. *Jurnal Pemasaran*.

Seftiani. 2017. “Pengaruh Citra Perusahaan dan Atribut Produk terhadap Keputusan Menabung Nasabah dalam Prespektif Ekonomi Islam (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Teluk Betung Bandar Lampung)”, *Tesis*. Lampung: UIN Raden Intan Lampung.

Soemirat, S., & Ardianto, E. 2007. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Soewadji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugihamretha. 2020, “Respon Kebijakan : Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata”. *The Indonesian Journal of Development Planning*. Vol IV No.20-Juni 2020

Sugiyono. 2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: Damar Mulia Pustaka.
- Yanuarti, Sri (2020, Mei 29). “Evaluasi Manajemen Krisis Negara Dalam Menangani Pandemi COVID-19”. Politik Nasional LIPI. Dari <http://www.politik.lipi.go.id/kolom/kolom-2/politik-nasional/1402-evaluasi-manajemen-krisis-negara-dalam-penanganan-pandemi-covid-19> , diakses 27 Juni 2021.
- Yin, Robert K. 2004, *Studi Kasus : Desain dan Metode*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Yoga F, Ramadhan. 2016. “Kesiapan Humas dalam Menghadapi Krisis (Studi Kasus Kesiapan Humas di RSUP Dr. Sardjito dalam Menghadapi Krisis)”, *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Zech, Nicola Martina. 2016, “Crisis Management Within The Hotel Industry- A Stakeholder Relationship Management Approach”. *Tesis*. Riga: University of Latvia.