

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	6
1.3 Identifikasi Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1 Manfaat Teoretis.....	6
1.5.2 Manfaat Praktisi	6
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	6
1.7 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Teori.....	8
2.1.1 Public Relations.....	8
2.1.2 Krisis.....	11
2.1.3 Stakeholder.....	15
2.1.4 Citra	16
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Krangka Pemikiran	34
BAB III METODE PENELITIAN	36

3.1	Paradigma Penelitian.....	36
3.2	Metode Penelitian	36
3.3	Subjek dan Objek Penelitian.....	36
3.3.1	Subjek Peneliatan	36
3.3.2	Objek Penelitian	37
3.4	Lokasi Penelitian.....	37
3.5	Unit Analisis Data.....	38
3.6	Informan Kunci.....	39
3.7	Informan Ahli	40
3.8	Informan Pendukung	40
3.9	Teknik Pengumpulan Data	41
3.10	Teknik Analisis Data.....	42
3.11	Teknik Keabsahan Data.....	43
3.12	BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Karakteristik Informan	44
4.1.1	Informan.....	44
4.1.2	Informan Kunci	44
4.1.3	Informan Pendukung	46
4.1.4	Informan Ahli	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Pencegahan	48
4.2.2	Krisis Terjadi	53
4.2.3	Pemulihan Citra.....	59
4.3	Pembahasan	63

4.3.1	Public Relations.....	63
4.3.2	Manajemen Krisis.....	66
4.3.3	Citra Perusahaan.....	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		73
5.1	Simpulan	73
5.2	Saran	74
5.2.1	Akademisi	74
5.2.2	Praktisi	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		104