

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	13
1.3 Identifikasi Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Rangkuman Konsep dan Teori.....	16
2.1.1 Manajemen Krisis.....	16
2.1.2 Komunikasi Krisis.....	22
2.1.3 Public Relations.....	24
2.1.4 Media Relations.....	33
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
BAB III METODE PENELITIAN.....	47
3.1 Paradigma Penelitian.....	47
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	48
3.2.1 Subjek Penelitian.....	48

3.2.2 Objek Penelitian.....	49
3.3 Lokasi Penelitian.....	49
3.4 Unit Analisis Penelitian.....	49
3.5 Informan Kunci.....	50
3.6 Pengumpulan Data Penelitian.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	52
3.8 Teknik Keabsahan data.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Karakteristik Informan.....	55
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.1 Kronologis Pemberitaan.....	58
4.2.2 Aktifitas Humasda PT. KAI Daop 2 Bandung Dalam Menangani Krisis....	62
4.3 Pembahasan.....	81
4.3.1 Tahapan Krisis.....	81
4.3.2 Upaya Mengelola Krisis.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Simpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
5.2.1 Saran Praktis.....	90
5.2.2 Saran Akademis.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	