

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGEASAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	8
1.3 Identifikasi Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Komunikasi Krisis.....	11
2.1.1 Definisi Komunikasi Krisis .....	11
2.3.2 Dimensi Komunikasi Krisis .....	11
2.1.3 Faktor Komunikasi Krisis .....	12
2.1.4 Strategi Respon Krisis.....	13
2.2 Manajemen Krisis .....	16
2.2.1 Definisi Manajemen Krisis .....	16
2.2.2 Dimensi Manajemen Krisis .....	17
2.2.3 Tahapan Manajemen Krisis.....	18
2.2.4 Faktor Manajemen Krisis .....	20
2.2.5 Praktik Kehumasan .....	21
2.3 Reputasi.....	22
2.3.1 Definisi Reputasi .....	22
2.3.2 Dimensi Reputasi .....	23
2.3.3 Faktor Reputasi .....	23

2.4 Penelitian Terdahulu .....	23
2.5 Kerangka Pemikiran.....	32
2.6 Hipotesis Penelitian.....	33
2.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	33
<b>BAB III .....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	35
3.2.1 Operasional Variabel.....	35
3.2.2 Skala Pengukuran.....	39
3.3 Populasi dan Sampel .....	39
3.3.1 Populasi .....	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41
3.5.1 Uji Validitas .....	41
3.5.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
3.6.2 Uji Normalitas.....	43
3.6.3 Uji Korelasi .....	44
3.6.4 Uji Regresi Linear Sederhana .....	45
3.6.5 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
3.6.6 Uji - t.....	45
3.6.7 Uji – F .....	46
<b>BAB IV .....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	47
4.2 Penentuan Responden .....	51
4.3 Pengumpulan Data .....	52
4.4 Karakteristik Responden .....	52
4.4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	53
4.4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
4.4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.4.5 Identitas Frekuensi Penggunaan Kereta Jarak Jauh per Tahun .....	56
4.5 Hasil Penelitian .....	56
4.5.1 Analisis Deskriptif .....	57
4.6.1 Uji Normalitas.....	68

4.6.2 Uji Heteroskedasitas .....	69
4.6.3 Uji Korelasi .....	70
4.6.4 Uji Regresi Linier Sederhana .....	71
4.6.6 Uji Regresi Linier Berganda .....	73
4.6.7 Uji-T .....	74
4.6.8 Uji-F .....	75
4.6.8 Sumbangan Efektif dan Sumbangan Relatif .....	76
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	78
BAB V .....	81
KESIMPULAN DAN SARAN .....	81
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	81
5.3 Saran .....	82
5.3.1 Saran Akademis .....	82
5.3.2 Saran Praktisi .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN .....	88