

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT.....	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR.....	12
DAFTAR LAMPIRAN.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis:.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis:.....	6
1.5. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	7
1.5.1. Waktu Penelitian.....	7
1.5.2. Lokasi Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. Public Relations.....	9
2.1.2. Reputasi.....	11
2.1.2.1. Membangun Reputasi.....	12
2.1.2.2. Konsep Keputusan Pemulihan Reputasi.....	13
2.1.3. Google Maps.....	15
2.1.4. Krisis.....	15
2.1.3.1. Faktor Penyebab Krisis.....	16
2.1.3.2. Mengatasi Krisis.....	17
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III.....	29
3.1. Metode Penelitian.....	29
3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.2.1. Subjek Penelitian.....	29
3.2.2. Objek Penelitian.....	29
3.3. Alat Analisis Penelitian.....	30
3.4. Informan Penelitian.....	30
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.6. Teknik Analisis Data.....	35
3.7. Teknik Keabsahan Data.....	35
BAB IV.....	37

4.1. Profil Informan.....	37
4.2. Hasil Penelitian.....	41
4.2.1. Keputusan Pemulihan Reputasi Cafe Dreams Social Life di Google Maps.....	41
B. Tipe Kesalahan.....	44
C. Sumber dan Tujuan Pemulihan.....	45
D. Komunikasi Efektif.....	46
4.3. Pembahasan.....	47
4.3.1. Keputusan Pemulihan Reputasi Cafe Dreams Social Life di Google Maps.....	47
A. Tingkat pertanggungjawaban.....	48
B. Tipe Kesalahan.....	49
C. Sumber dan Tujuan Pemulihan.....	51
D. Komunikasi Efektif.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	56
5.2.1. Saran Teoritis.....	56
5.2.2. Saran Praktis.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60