

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Kajian Teoritis.....	11
2.1.1 Teori Komunikasi Situasi Krisis (<i>Situation Crisis Communication Theory</i>	11
atau SCCT).....	11
2.2 Kajian Konseptual	15
2.2.1 Krisis PR.....	15
2.2.2 Manajemen Krisis	18
2.2.3 Isu mengenai Kereta LRT Jabodebek	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20

2. 4 Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Metode Penelitian	30
3.1.1 Paradigma penelitian	31
3.1.2 Subjek & objek penelitian	32
3.1.3 Lokasi Penelitian	36
3.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3 Teknik Analisis Data dan Teknik Keabsahan Data.....	43
3.3.2 Teknik Keabsahan Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Tugas dan Tanggung Jawab PR PT INKA	46
4.2 Krisis yang Dihadapi : Issue pintu kereta LRT Jabodebek Error! Bookmark not defined.	
4.2.1 Manajemen pra krisis.....	60
4.1.2 Manajemen PR PT INKA dalam Merespon Krisis	61
4.2.3 Manajemen Pasca Krisis.....	63
4.3 Pembahasan.....	64
4.2.1 Upaya Manajemen Pra Krisis PR PT INKA Mengenai Isu Pintu LRT Jabodebek	70
4.2.2 Upaya Manajemen Krisis Merespon Krisis PR PT INKA Mengenai Isu Pada Pintu LRT Jabodebek.....	77
4.2.3 Upaya Manajemen Krisis Pasca Krisis PR PT INKA Mengenai Isu Pada Pintu LRT Jabodebek.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Simpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	94