

## 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	<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
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