

DAFTAR ISI

halaman

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR..... **Error!**

Bookmark not defined.

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR..... **Error! Bookmark not defined.**

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR... **Error! Bookmark not defined.**

ABSTRAK i

ABSTRACT ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR vii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 4

1.4.1 Manfaat Akademis 4

1.4.2 Manfaat Praktis 4

BAB II KAJIAN PUSTAKA 5

2.1 Kerangka Konseptual 5

2.1.1 Strategi Manajemen Krisis 5

2.1.2 Manajemen Krisis 7

2.1.3 Citra Perusahaan 9

2.2 Kerangka Teoritis 12

2.2.1 *Situational crisis communication theory* (SCCT) 12

2.2.2 Strategi Manajemen Krisis dengan Pendekatan Strategi
Resource untuk merespon krisis 19

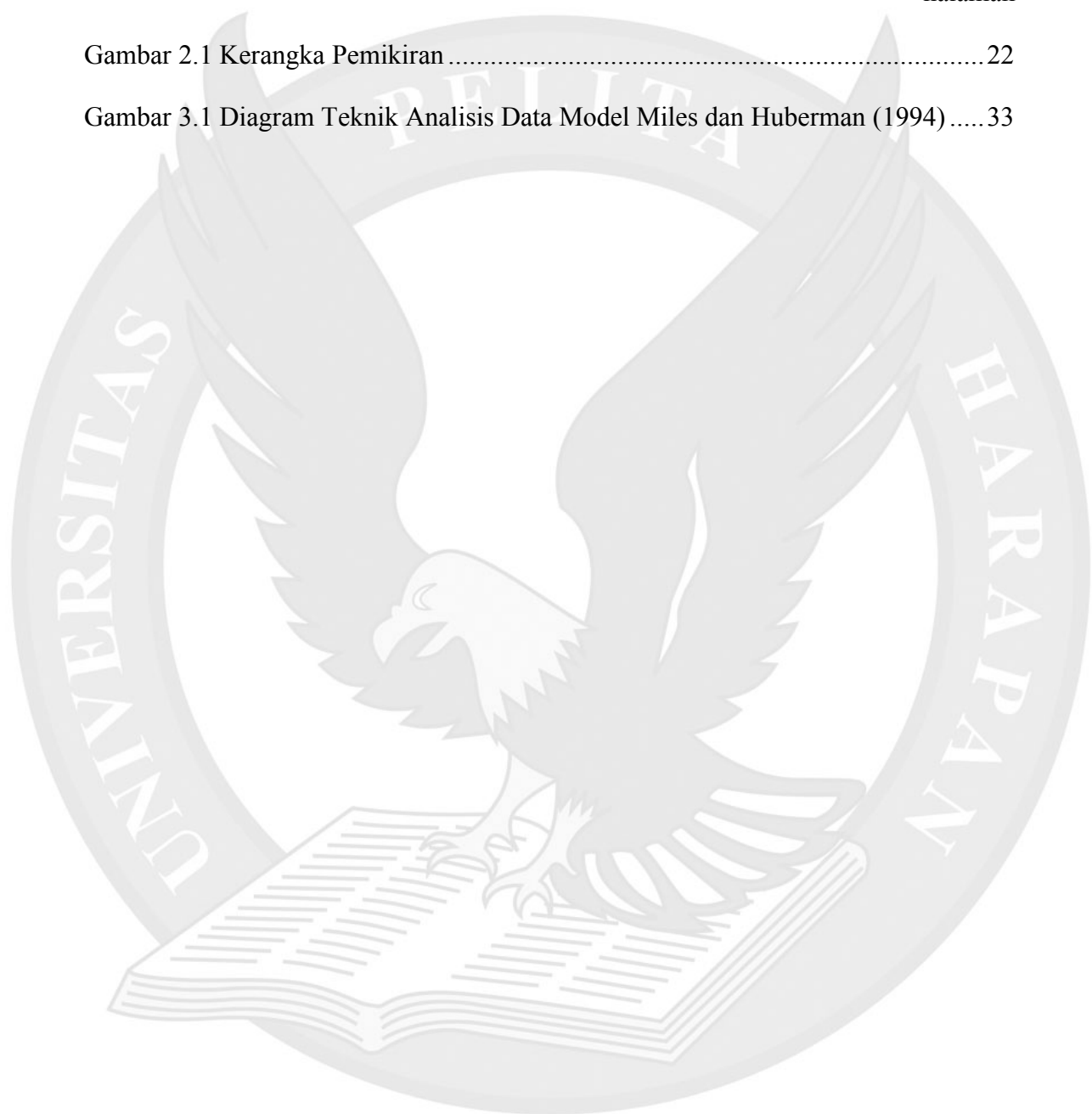
2.3 Penelitian Terdahulu 20

2.4 Kerangka Pemikiran 22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Metode Penelitian	23
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.2.1 Subjek Penelitian	24
3.2.2 Objek Penelitian	25
3.3 Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.1 Sumber Data Primer	26
3.3.2 Sumber Data Sekunder	28
3.4 Uji Keabsahan Data.....	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Garuda Indonesia tidak melakukan strategi penolakan (<i>Denial</i>)	34
4.1.2 Garuda Indonesia menggunakan strategi pengurangan (<i>Diminish</i>)	37
4.1.3 Garuda Indonesia menggunakan strategi membangun kembali (<i>Rebuild</i>)	38
4.1.4 Garuda Indonesia menggunakan strategi memperkuat (<i>Bolstering</i>)	40
4.2 Pembahasan	44
4.2.1 Tahap pencegahan	45
4.2.2 Tahap persiapan.....	46
4.2.3 Tahap respon	47
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 3.1 Diagram Teknik Analisis Data Model Miles dan Huberman (1994)	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara Informan I.....	59
Lampiran 2 Wawancara Informan II.....	81
Lampiran 3 Lolos Cek Turnitin.....	98

