

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Signifikansi Penelitian.....	15
1.5.1 Manfaat Akademis	15
1.5.2 Manfaat Praktis.....	16
1.5.3 Manfaat Sosial.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kerangka Teoritis.....	17
2.1.1 Krisis	17
2.1.1.1 Jenis Krisis.....	18
2.1.1.2 Model Tahapan Krisis.....	19

2.1.2 Komunikasi Krisis.....	20
2.1.2.1 Isolasi Krisis	22
2.1.2.2 Strategi Komunikasi Krisis.....	23
2.1.3 Research, Action, Communication, Evaluation (RACE)	
Theory	25
2.3 Kerangka Konseptual	30
2.3.1 Trust	30
2.3.2 Reputasi.....	31
2.3.3 Media Massa	34
2.4 Kerangka Berpikir	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian.....	36
3.2 Pendekatan Penelitian	37
3.3 Jenis Penelitian	38
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	40
3.4.1 Subjek Penelitian.....	40
3.4.2 Objek Penelitian	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1 Sumber Data Primer	42
3.5.2 Sumber Data Sekunder.....	44
3.6 Uji Keabsahan Data.....	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Mengenai Garuda Indonesia.....	49
4.2 Karakteristik Informan	54
4.3 Hasil Penelitian	56
4.3.1 Upaya Garuda Indonesia dalam Memperbaiki Reputasi di	
Benak Publik	56
4.3.1.1 Tahap Pra Krisis	56

4.3.1.2 Tahap Krisis.....	58
4.3.1.3 Tahap Pasca Krisis.....	59
4.3.2 Strategi Komunikasi Garuda Indonesia dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik Melalui Media Massa	60
4.3.2.1 Komponen Research.....	61
4.3.2.2 Komponen Action.....	63
4.3.2.3 Komponen Communication.....	66
4.3.2.4 Komponen Evaluation	67
4.3.3 Media yang Digunakan oleh Garuda Indonesia dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik	70
4.4 Pembahasan.....	75
4.4.1 Upaya Garuda Indonesia dalam Memperbaiki Reputasi di Benak Publik	76
4.4.2 Strategi Komunikasi Garuda Indonesia dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik Melalui Media Massa	80
4.4.3 Media yang Digunakan oleh Garuda Indonesia dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan Publik	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran.....	93
5.2.1 Saran Akademis.....	94
5.2.2 Saran Praktis.....	94
DAFTAR PUSTAKA	95

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Data Passenger Carried Garuda Indonesia Tahun 2019-2020	5
Tabel 3.1 Narasumber Penelitian	41
Tabel 4.1 Karakteristik Informan	55
Tabel 4.2 Rangkuman Aktivasi Komunikasi Garuda Indonesia Melalui Media.....	75



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Tingkat Kepercayaan Penumpang Garuda Indonesia Tahun 2020 - 2021	7
Gambar 1.2 Pemberitaan Negatif Mengenai Garuda Indonesia di Media Massa.....	8
Gambar 2.1 Komponen RACE.....	26
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	35
Gambar 3.1 Diagram Teknik Analisis Data Model Miles dan Huberman.....	48
Gambar 4.1 Logo Garuda Indonesia	53
Gambar 4.2 Permasalahan yang Dialami oleh Garuda Indonesia	57
Gambar 4.3 Pemberitaan Negatif Mengenai Garuda Indonesia di Media Massa.....	62
Gambar 4.4 Garuda Indonesia Tetap Beroperasi	64
Gambar 4.5 Aksi Kemanusiaan yang Dilakukan Garuda Indonesia (1)	64
Gambar 4.6 Aksi Kemanusiaan yang Dilakukan Garuda Indonesia (2)	65
Gambar 4.7 Suntikan Dana untuk Garuda Indonesia oleh Pemerintah.....	66
Gambar 4.8 Hasil dari Penerapan Strategi Garuda Indonesia.....	68
Gambar 4.9 Hambatan Strategi yang Dilakukan Garuda Indonesia Dari Segi Harga.....	69
Gambar 4.10 Upaya Perbaikan Kerja Garuda Indonesia	70
Gambar 4.11 Komunikasi Garuda Indonesia Melalui Press Release.....	71
Gambar 4.12 Komunikasi Garuda Indonesia Melalui Majalah	72
Gambar 4.13 Komunikasi Garuda Indonesia Melalui Televisi.....	73
Gambar 4.14 Jumlah Pemberitaan Positif Mengenai Dukungan Terhadap Garuda Indonesia	74
Gambar 4.15 Respon Garuda Indonesia dalam Menghadapi Krisis	80
Gambar 4.16 Strategi Komunikasi Garuda Indonesia dalam Menghadapi Krisis	87

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Draft Wawancara	A-1
Lampiran 2 – Transkrip Wawancara	B-1
Lampiran 3 – Dokumentasi Penelitian	C-1
Lampiran 4 – CV Peneliti.....	D-1
Lampiran 5 – Hasil Turnitin.....	E-1

