

DAFTAR ISI

	halaman
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
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 <i>Situational crisis communication theory (SCCT)</i>	12
2.2.2 Strategi Manajemen Krisis dengan Pendekatan Strategi <i>Resource</i> 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	56

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

