

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK .....	iv
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2. Manfaat Bagi Lion Air Group .....	7
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>9</b>
2.1. Strategi Komunikasi .....	9
2.1.1. Pengertian Strategi .....	9
2.1.2. Pengertian Komunikasi .....	10
2.1.3. Pengertian Strategi Komunikasi .....	11
2.1.4. Tujuan Strategi Komunikasi .....	13
2.1.5. Komunikasi Krisis .....	15
2.2. Strategi Humas .....	19
2.2.1. Definisi Strategi Humas .....	19
2.2.2. Strategi Humas Atau Aspek-Aspek Pendekatan Humas .....	20

2.2.3. Landasan Umum Dalam Proses Penyusunan Strategi <i>Public Relation</i> .....	22
2.2.4. Kemampuan Yang Harus Dimiliki .....	24
2.3. Berita .....	25
2.3.1. Pengertian Berita .....	25
2.3.2. Jenis Berita .....	26
2.3.3. Nilai-Nilai Berita .....	27
2.4. Krisis .....	29
2.4.1. Definisi Krisis .....	29
2.4.2. <i>Crisis Plan</i> .....	30
2.4.3. Tahapan-Tahapan Krisis .....	32
2.5. Manajemen Krisis .....	34
2.5.1. Definisi Manajemen Krisis .....	34
2.5.2. Langkah Manajemen Krisis .....	35
BAB III Metode Penelitian .....	37
3.1. Desain Penelitian .....	37
3.2. Sumber Data .....	38
3.3. Bahan penelitian dan Unit Analisis .....	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.4.1. Observasi .....	39
3.4.2. Wawancara .....	40
3.5. Reliabilitas dan Validitas Alat Ukur .....	42
3.6. Teknik Analisis Data .....	43
BAB IV Pembahasan .....	46
4.1. Gambaran Umum Lion Air .....	46
4.2. Konsep <i>Public Relation</i> Lion Air dalam Menghadapi Krisis .....	54

4.3. Pemberitaan Terjadinya Kesalahan dalam Menurunkan Penumpang .....	58
4.4. Langkah-Langkah <i>Public Relation</i> Pada Saat Beredarnya Pemberitaan Negatif Mengenai Kesalahan dalam Menurunkan Penumpang.....	65
4.5. Strategi <i>Public Relation</i> Saat Terjadi Krisis .....	63
4.6. <i>Corporate Social Responsibility</i> Lion Air 2015-2016.....	69
BAB V Penutup .....	73
5.1. Kesimpulan .....	73
5.2. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
DAFTAR GAMBAR.....	78
LAMPIRAN .....	79