

## ABSTRAK

Nama : Lies Meinawati  
Judul : Analisis Manajemen Krisis PR Di PT. MENARA ASIA GLOBAL (Kasus Penjualan Produk Pompa Ebara Palsu)  
Jumlah Halaman : xi; 96 ; 4 tabel; 2 bagan; 3 gambar; 8 lampiran  
Kata kunci : Manajemen Krisis, Citra  
Daftar Pustaka : 25 judul 2003 - 2013

Latar belakang penulisan Skripsi ini yaitu meski sudah nampak pengelolaan manajemen PT. Menara Asia Global seperti di terbitkan nya permohonan maaf yang telah dilakukan namun demikian angka pelanggan pompa masih saja rendah, hal ini sebagai indikasi belum menarik minat pembeli. Skripsi ini mengkaji tentang manajemen krisis dalam memperbaiki citra PT. Menara Asia Global. Peneliti ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan di penelitian ini, yaitu bagaimanakah langkah-langkah manajemen krisis guna memperbaiki citra pasca penjualan pompa palsu oleh PT. Menara Asia Global. Teori yang di gunakan yaitu *Teory Image Restoration* yang di dalam nya mencakup strategi *Public Relation*.

Penulisan skripsi ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran dan mendeskripsikan tindakan strategi *Public Relation* dalam menghadapi krisis yang terjadi di PT. Menara Asia Global pasca penjualan pompa palsu dalam memperbaiki citra yaitu strategi *Adaptif* dan pengendalian Program. Metode pengumpulan data menggunakan metode wawancara mendalam, studi pustaka dan dokumen Data yang di peroleh dari penemuan-penemuan dikumpulkas dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukan bahwa strategi adaptif yang dilakukan berupa komunikasi internal dalam perusahaan, melakukan kompromi atau negosiasi kebeberapa pihak yang berhubungan dengan kasus pompa, melaksanakan Publikasi pada media cetak hingga media sosial, serta melakukan pelurusan citra.