

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Secara Teoritis.....	5
1.4.2 Secara Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori	8
2.1.1 Teori Restoration dalam krisis PT. Menara Asia Global	9
2.2 Public Relations	10
2.2.1 Tugas dan Peran Public Relations	11
2.2.2 Peran Public Relations dalam Krisis	13
2.2.3 Citra.....	15
2.3 Krisis PR	17
2.3.1 Manajemen Krisis	19
2.3.2 Tipe-Tipe Krisis	20
2.3.3 Tahapan Krisis	21
2.4 Strategi Penanganan Krisis	25
2.4.1 Langkah-Langkah Menangani Krisis.....	28
2.4.2 Program Pengendalian	33
2.4.3 Penyelesaian Krisis	37
2.5 Kerangka Pemikiran	39
2.6 Definisi Konseptual	40
BAB III METODE PENELITIAN	42

3.1 Metode Penelitian	42
3.2 Desain Penelitian.....	43
3.3 Bahan Penelitian dan Unit Analisis	44
3.4 Informan Dan Key Informan.....	44
3.4.1 Informan.....	45
3.4.2 Key Informan	45
3.5 Instrumen dan Sumber Data	46
3.5.1 Data Primer	47
3.5.2 Data Sekunder	47
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.7 Uji Keabsahan Data	50
3.8 Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Subjek Penelitian	54
4.1.2 Visi dan Misi PT. Menara Asia Global.....	55
4.1.3 Logo PT. Menara Asia Global	56
4.1.4 Struktur Organisasi	56
4.2 Hasil Penelitian	58
4.3 Kasus Penjualan Pompa Palsu	59
4.4 Krisis Publik Relation	67
4.4.1 Krisis	67
4.4.2 Tahapan Krisis yang terjadi pada PT. Menara Asia Global	68
4.4.3 Tipe Krisis yang terjadi pada PT. Menara Asia Global	73
4.4.4 Strategi Penanganan Krisis	75
4.5 Manajemen Krisis PT. Menara Asia Global	83
4.5.1 Penanganan Krisis yang terjadi pada PT. Menara Asia Global	83
4.5.2 Program Pengendalian	89
BAB V PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.4.1 Tabel Stakeholder dan harapannya.....	28
Tabel 4.1 Daftar Pelanggan Pembelian Pompa PT. Menara Asia Global Tahun 2016.....	64
Tabel 4.2 Daftar Pelanggan Pembelian Pompa PT. Menara Asia Global Tahun 2017.....	65
Tabel 4.3 Daftar Pelanggan Pembelian Pompa PT. Menara Asia Global Tahun 2018.....	65



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	40
Bagan 4.1 Struktur Organisasi	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Nameplate Ebara Palsu yang di jual PT. Menara Asia Global.....	61
Gambar 4.2 Nameplate Ebara Asli.....	61
Gambar 4.3 Permohonan maaf PT. Menra Asia Global	63