

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktisi.....	9
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Komunikasi Organisasi .....	11
2.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi .....	11
2.2.1.1 Komunikasi Eksternal.....	13
2.2.2.1 Komunikasi Internal.....	14
2.1 <i>Public Relations</i> .....	17
2.1.1 Definisi <i>Public Relations</i> .....	17
2.1.2 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i> .....	18
2.1.3 Kegiatan <i>Public Relations</i> .....	22
2.1.4 Strategi <i>Public Relations</i> .....	27
2.2 Krisis Manajemen.....	32
2.2.1 Definisi Krisis .....	32
2.2.2 Krisis <i>Public Relations</i> .....	35

2.2.3	Jenis Krisis .....	38
2.2.3.1	Krisis Kepercayaan .....	41
2.2.3.1.1	Metode Public Relations dalam - Menangani Krisis Kepercayaan.....	42
2.2.4	Tahapan Krisis .....	45
2.2.5	Faktor-Faktor Terjadinya Krisis .....	47
2.2.6	Manajemen Krisis .....	51
2.3	Keluhan atau Complaint .....	53
2.3.1	Definisi Keluhan.....	53
2.3.2	Jenis Keluhan Pelanggan .....	55
2.3.3	Penyebab Terjadinya Keluhan.....	57
2.3.4	Sistem Penanganan Keluhan.....	58
2.3.5	Keluhan Pelanggan dan Fenomena Gunung Es .	61
2.4	Kerangka Pemikiran .....	68
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>69</b>
3.1	Desain Penelitian .....	69
3.1.1	Penelitian Kualitatif .....	69
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	71
3.2.1	Wawancara Mendalam.....	71
3.2.2	Observasi .....	72
3.2.3	Dokumentasi .....	73
3.3	Bahan Penelitian dan Unit Analisis .....	74
3.4	Instrument dan Sumber Data .....	76
3.4.1	Data Primer .....	76
3.4.2	Data Sekunder .....	76
3.5	Uji Keabsahan Data .....	77
3.5.1	Triangulasi Data atau Sumber Data .....	78
3.5.2	Triangulasi Metode.....	78
3.6	Teknik Analisis Data.....	78

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PEMBAHASAN.....</b>	<b>80</b>
4.1	Subjek Penelitian.....	80
4.1.1	Gambaran Umum UEU.....	80
4.1.2	Visi dan Misi UEU.....	82
4.2.1.1	Visi .....	82
4.2.1.2	Misi .....	83
4.1.3	Struktur Organisasi UEU .....	84
4.2	Hasil Penelitian .....	87
4.2.1	Proses Pengumpulan Data .....	87
4.2.2	Analisis Data .....	90
4.2.2.1	Departemen PR & Marketing UEU.....	92
4.2.2.2	Departemen Keuangan Mahasiswa.....	98
4.1.2.3	Departemen Administrasi Akademik ....	105
4.1.2.4	Departemen Pengendalian Perkuliahan & Ujian.....	114
4.3	Pembahasan Umum.....	120
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>130</b>
5.1	Kesimpulan. ....	130
5.2	Saran.....	131
	<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>133</b>
	<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>137</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>138</b>
	<b>Lampiran-1: Data Wawancara Awal</b>	
	<b>Lampiran-2: Data Wawancara Informan &amp; Key Informan</b>	
	<b>Wawancara Pertama</b>	
	<b>Lampiran-3: Press Release Demonstrasi</b>	
	<b>Lampiran-4: SOP Universitas Esa Unggul</b>	
	<b>Lampiran-5: Dokumentasi</b>	