

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 <i>Public Relations</i> .....	6
2.2 Peranan <i>Public Relations</i> .....	9
2.3 Citra.....	10
2.4 Krisis Citra.....	12
2.5 Strategi <i>Public Relations</i> .....	15
2.6 Khalayak atau Publik .....	31
2.7 Kategorisasi Data.....	33
2.8 Kerangka Pemikiran.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Desain Penelitian .....	36
3.2 Instrumen dan Sumber Data.....	39
3.2.1 Data Primer .....	39
3.2.2 Data Sekunder .....	40
3.3 Bahan Penelitian dan Unit analisis .....	40
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5 Uji Keabsahan Data .....	45
3.6 Teknik Analisis Data .....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN .....	47
4.1 Gambaran Umum CV. Abad Dua Satu Makmur .....	47
4.2 Hasil Penelitian .....	57
4.2.1 Peran dan Fungsi Public Relations dalam Krisis .....	57
4.2.2 Strategi <i>Public Relations</i> dalam Mengatasi Krisis .....	61
4.2.2.1 Langkah Pencegahan ( <i>Preventive Action</i> ) .....	61
4.2.2.2 Penanggulangan Krisis ( <i>Curative Action</i> ) .....	69
4.2.2.3 Evaluasi Penanggulangan Krisis ( <i>Evaluation</i> ) .....	84
BAB IV PENUTUP.....	91
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	93

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN