

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian	7
1.2.1 Fokus Penelitian	7
1.2.1 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
1.5 Setting Penelitian dan Pengertian Istilah	8
1.5.1 Setting Penelitian	8
1.5.2 Pengertian Istilah	9
1.6 Kerangka Pemikiran dan Penjelasan	11
1.6.1 Kerangka Pemikiran	11
1.6.2 Penjelasan Kerangka Pemikiran	12
1.7 Metodologi Penelitian	13
1.7.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	13
1.7.2 Subjek Objek dan Wilayah Penelitian	13
1.7.3 Metode Penelitian	13
1.7.4 Teknik Pengumpulan Data	14
1.7.5 Desain Penelitian	15
1.7.6 Uji Keabsahan Data	17
1.8 Organisasi Karangan	18

BAB II TINJAUAN TEORITIS

2.1 Review Hasil Penelitian Sejenis	19
2.2 Tinjauan Umum Tentang Komunikasi	21
2.2.1 Pengertian Komunikasi	21
2.3 Tinjauan Tentang Strategi	22
2.3.1 Pengertian Strategi.....	22
2.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi	23
2.5 Tinjauan Tentang Publik	24
2.6 Tinjauan tentang <i>Public Relations</i>	25
2.6.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	25
2.6.2 Kegiatan <i>Public Relations</i>	29
2.6.3 Tujuan-tujuan <i>Public Relations</i>	31
2.6.4 Pengertian <i>Public Relations</i>	34
2.7 Tinjauan Tentang Krisis	35
2.8 Tinjauan tentang Reputasi	36
2.8.1 Pengertian Reputasi	37
2.8.2 Proses Terbentuknya Reputasi	40
2.8.3 Elemen Reputasi.....	42
2.9 Tinjauan tentang Studi Kasus	42
2.9.1 Pengertian Studi Kasus.....	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode dan Pendekatan Penelitian	45
3.1.1 Metode Penelitian.....	45
3.1.2 Pendekatan Penelitian.....	45
3.1.3 Paradigma Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian.....	48
3.3 Subjek-Objek, Wilayah, dan Sumber Data Penelitian	49
3.3.1 Subjek-Objek Penelitian.....	49
3.3.2 Wilayah Penelitian.....	49
3.3.3 Sumber Data Penelitian	49

3.4 Sejarah Cipaganti Group	49
3.4.1 Divisi Otojasa Sunting.....	49
3.4.2 Properti Sunting.....	50
3.4.3 Divisi Heavy Equipment Sunting.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.6 Teknik Analisis Data.....	53
3.7 Tahap-tahap Penelitian	54
3.8 Uji Keabsahan Data.....	56
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	57
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Proses Terjadinya Krisis Cipaganti Group.....	58
4.2.2 Tahapan Kasus	63
4.2.3 Bukti Kelemahan Manajemen Cipaganti.....	65
4.2.4 Direksi atau petinggi Cipaganti harus Bertanggung Jawab...66	
4.2.5 Upaya Public Relations Cipaganti Group dalam menangani Krisis	69
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
 DAFTAR PUSTAKA	82
 LAMPIRAN	