

DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	
ABSTRAK	
ABSTRACT.....	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL, BAGAN DAN GAMBAR.....	vii
BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Secara Teoritis	11
1.5.2 Kegunaan Secara Praktis	12
1.6 Setting Penelitian	12
1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian	12
1.6.2 Pengertian Istilah	13
1.7 Kerangka Pemikiran.....	16
1.8 Tahap-tahap Penelitian.....	18
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Review</i> Hasil Penelitian Sejenis	19
2.2 Tinjauan <i>Public Relations</i>	20
2.2.1 Pengertian <i>Public Relations</i>	20
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	23
2.2.3 Lingkup <i>Public Relations</i>	25
2.2.4 Peran <i>Public Relations</i>	26
2.3 Tinjauan Krisis.....	27
2.3.1 Pengertian Krisis.....	27
2.3.2 Sebab Krisis	28
2.3.3 Jenis-jenis Krisis	29
2.3.4 Anatomi Krisis.....	30
2.4 Tinjauan Manajemen Krisis.....	35
2.4.1 Pengertian Manajemen Krisis	35
2.4.2 Mengelola Krisis.....	36
2.4.3 Strategi Manajemen Krisis.....	38
2.4.4 Langkah-Langkah Upaya Tindakan Korektif	41
2.4.5 Peran <i>Public Relations</i> di Masa Krisis	49

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian	52
3.2 Pendekatan Penelitian	53
3.2.1 Pendekatan Metode Studi Kasus.....	53
3.2.2 Desain Penelitian Studi Kasus	54
3.3 Subjek-Objek, Wilayah Penelitian, dan Sumber Data	55
3.3.1 Subjek Penelitian	55
3.3.2 Objek Penelitian.....	56
3.3.3 Wilayah Penelitian.....	56
3.3.4 Sumber Data	56
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.5 Teknik Analisis Data.....	63
3.6 Validitas Data dengan Triangulasi.....	66

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Identifikasi Krisis.....	70
4.1.1 Langkah-Langkah Penetapan Krisis	73
4.1.2 Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Krisis.....	76
4.2 Menganalisis Krisis.....	79
4.2.1 Tahap Analisis	80
4.2.2 Perencanaan Mengatasi Krisis	91
4.3 Penanganan Krisis	
4.3.1 Personel yang diikutsertakan dalam Tim Manajemen Krisis	96
4.3.2 Tindakan Penanggulangan Krisis	97
4.3.2.1 Tindakan Jangka Pendek.....	97
4.3.2.2 Tindakan Jangka Panjang.....	108
4.4 Mengevaluasi Krisis.....	113

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran	125
5.2.1 Saran Keilmuan.....	125
5.2.2 Saran Pengembangan Praktis.....	125

DAFTAR PUSTAKA	126
-----------------------------	-----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL, BAGAN DAN GAMBAR

	Halaman
Tabel	
1. Perbandingan Skripsi Sejenis.....	20
2. Tipologi Krisis	29
3. Tipe-Tipe Dasar Desain Studi Kasus	56
Bagan	
1. Kerangka Pemikiran Hasil Penelitian	18
2. Lingkup <i>Public Relations</i>	26
3 Krisis Manajemen : <i>Planning for the Inevitable</i>	33
4. Teknik Analisis Data.....	66
Gambar	
4.2.1.1 Salah satu kios yang masih Bertahan.....	82
4.2.1.2 Beberapa Kios Milik UKM di lantai 3 yang tutup.....	83
4.2.1.3 Beberapa Kios Fashion di Lantai 2 Milik UKM yang tutup.....	84
4.2.1.4 Fasilitas Mall yang rusak	86
4.2.1.5 Kebersihan mall yang tak terawat.....	86
4.2.1.6 Fasilitas Mall yang Rusak.....	87
4.3.2.1 Baliho Bazaar Batu Akik dan Batu Mulia Se-Bandung Raya.....	101
4.3.2.2 Baliho Bazaar Batu Akik dan Batu Mulia Se-Bandung Raya 2.....	102
4.3.2.3 Aktivitas Bazaar Batu Akik dan Batu Mulia Se-Bandung Raya.....	103
4.3.2.4 Aktivitas Bazaar Batu Akik dan Batu Mulia Se-Bandung Raya.....	103
4.3.2.5 Ragam Batu Akik di Bazaar Batu Akik dan Batu Mulia Se-Bandung Raya	104
4.3.2.6 Captured Pemberitaan BTP di Media Online	107