

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan Orisinalitas	iv
Abstrak	v
Motto	vii
Persembahan	viii
Riwayat Hidup	ix
Kata Pengantar	x
Ucapan Terima Kasih	xi
Daftar Isi	xiii
Daftar Tabel	xvi
Daftar Gambar	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Signifikansi Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS ..	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 <i>Public Relations</i>	8
2.1.2 Krisis	9
2.1.3 Reputasi	16
2.1.4 Citra	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Konsep	25
2.4 Hipotesis	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan	26

3.2 Pendekatan Penelitian.....	26
3.3 Metode Penelitian	27
3.4 Definisi Variabel dan Operasional Variabel	27
3.4.1 Definisi Variabel Penelitian	27
3.4.2 Operasional Variabel	28
3.5 Populasi dan Sampel	30
3.5.1 Populasi	30
3.5.2 Sampel	30
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	31
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Reliabilitas	33
3.7 Pengukuran dan Pengamatan Variabel Penelitian	36
3.8 Teknik Pengumpulan Data	37
3.8.1 Data Primer	37
3.8.2 Data Sekunder	37
3.9 Teknik Analisis Data	38
3.9.1 Analisis Statistik Inferensial	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Kementerian Komunikasi dan Informatika	39
4.1.1 Profil Kementerian Komunikasi dan Informatika	39
4.1.2 Visi dan Misi Kementerian Komunikasi dan Informatika	40
4.1.3 Tugas & Fungsi Kementerian Komunikasi dan Informatika .	40
4.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Komunikasi dan Informatika	42
4.2 Analisis Statistik Data Responden	43
4.2.1 Jenis Kelamin Responden	43
4.2.2 Usia Responden	44
4.2.3 Pekerjaan Responden	44
4.2.4 Angkatan Responden	45
4.3 Analisis Statistik Data Penelitian	46
4.3.1 Analisis Statistik Variabel X Manajemen Krisis	46

4.3.2 Analisis Statistik Variabel Y Reputasi	62
4.3.3 Rekapitulasi Variabel X dan Variabel Y	74
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	75
4.4.1 Uji Validitas	76
4.4.2 Uji Reliabilitas	78
4.5 Uji Asumsi Klasik	79
4.5.1 Uji Normalitas	79
4.5.2 Uji Heterokedastisitas	81
4.5.3 Uji Autokorelasi	81
4.5.4 Uji Linearitas	83
4.6 Uji Regresi Linear Sederhana	84
4.7 Pembahasan	86
4.7.1 Manajemen Krisis Kasus <i>Hacker</i> Bjorka.....	86
4.7.2 Reputasi Kementerian Komunikasi dan Informatika	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
Lampiran	xx