

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
ABSTRAK	iv
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
UCAPAN TERIMAKASIH	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA KONSEP	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Public Relations.....	10
2.1.2 Manajemen Krisis.....	15
2.1.3 Citra.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konsep.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian	27

3.3 Metode Penelitian	27
3.4 Operasionalisasi Konsep	28
3.5 Teknik Penentuan Informan	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.7 Teknik Analisis Data	31
3.8 Uji Keabsahan Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	33
4.2. Hasil Penelitian	35
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	45
BAB V PENUTUP	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49
Daftar Pustaka	50
LAMPIRAN	xiii