

DAFTAR ISI

ABSTAK	i
ABSTRAC.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
RIWAYAT HIDUP.....	xiv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Teoritis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis	9
1.6 Landasan Pemikiran.....	10
1.6.1 Penelitian Terdahulu	10
1.6.2 Landasan Konseptual.....	19
1.7Langkah Penelitian.....	25
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	25
1.7.2 Paragdimia Penelitian.....	25

1.7.3 Pendekatan Penelitian	27
1.7.4 Metode Penelitian	28
1.7.5 Jenis Data	29
1.7.6 Sumber Data.....	29
1.7.7 Teknik Pengumpulan Data.....	31
1.7.8 Analisis Data.....	32
BAB II KAJIAN PUSTAKA	37
2.1 <i>Public Relations</i>	37
2.1.1 Definisi <i>Public Relations</i>	37
2.1.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	37
2.1.3 Proses Kegiatan <i>Public Relations</i>	38
2.1.4 Tujuan <i>Public Relations</i>	40
2.1.5 <i>Public Relations</i> dan Hubungannya.....	41
2.1.6 <i>The Four Step Public Relations</i>	43
2.2 Manajemen Krisis	52
2.2.1 Definisi Manajemen Krisis.....	52
2.2.2 Koordinasi Manajemen	55
2.2.3 Tahapan Krisis.....	55
2.2.4 Tipe Krisis	57
2.2.5 Penyebab Krisis	60
2.2.6 Jenis Krisis.....	61
2.2.7 Upaya Penanggulangan Krisis.....	62
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	64
3.1.1 Sejarah Perusahaan	64
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	66

3.1.3	Fasilitas Perusahaan.....	68
3.1.4	Departemen Perusahaan.....	69
3.1.5	Daerah Operasi.....	70
3.1.6	Prestasi Perusahaan.....	71
3.2	Profil Informan	72
3.3	Hasil Penelitian.....	73
3.3.1	Tahapan dalam menentukan masalah (<i>Defining Public Relations Problem</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak tahun 2015	75
3.3.2	Tahapan merencanakan dan memprogram (<i>Planning and Programming</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak tahun 2015.....	79
3.3.3	Tahapan pelaksanaan Tindakan dan Komunikasi (<i>Taking and Commnucation</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak tahun 2015.....	83
3.3.4	Tahapan evaluasi (<i>Evaluating the Program</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak. tahun 2015.....	89
3.3.5	Peran Humas kepada masyarakat dalam menangani krisis pipa gas meledak.....	92
3.4	Pembahasan	95
3.3.1	Tahapan dalam menentukan masalah (<i>Defining Public Relations Problem</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak tahun 2015.....	96
3.3.2	Tahapan merencanakan dan memprogram (<i>Planning and Programming</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak tahun 2015.....	100

3.3.3 Tahapan pelaksanaan Tindakan dan Komunikasi (<i>Taking and Commnucation</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak tahun 2015.....	103
3.4.4 Tahapan evaluasi (<i>Evaluating the Program</i>) dalam mengatasi krisis pipa gas meledak tahun 2015.....	105
3.4.5 Peran humas kepada masyarakat dalam menangani krisis pipa gas meledak.....	107
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	108
4.1 Simpulan	108
4.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

