

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	v
ABSTRAK (Dalam Bahasa Indonesia)	vi
ABSTRACT (Dalam Bahasa Inggris)	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR BAGAN	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Kajian Teoritis	22
2.2.1. Komunikasi	22

2.2.2.	<i>Public Relations</i>	24
2.2.3.	Reputasi Perusahaan	29
2.2.4.	Citra Perusahaan	32
2.2.5.	Krisis	36
2.2.6.	Manajemen Krisis	39
2.2.7.	<i>Media Monitoring</i>	43
2.3	Kerangka Pemikiran	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		46
3.1	Paradigma Penelitian.....	46
3.2	Metode Penelitian.....	48
3.3	Subjek Penelitian.....	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.4.1	Data Primer	52
3.4.2	Data Sekunder	53
3.5	Teknik Analisis Data.....	54
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	57
4.1.1.	Profil PT. Lion Mentari Airlines.....	57
4.1.2.	Visi Misi PT. Lion Mentari Airlines.....	60
4.1.3.	Logo PT. Lion Mentari Airlines	61
4.1.4.	Fasilitas PT. Lion Mentari Airlines.....	61

4.1.5.	Total Armada	64
4.1.6.	Rute Penerbangan dan Total Pegawai.....	65
4.1.7.	Data Lokasi Kantor Lion.....	67
4.1.8.	<i>Member of Lion Group</i>	68
4.2	Hasil Penelitian	68
4.2.1	Krisis Yang Terjadi Pada Lion Air	69
4.2.2	Krisis Lion Air JT 610 Boeing 737 MAX 8	75
4.2.3	Faktor Penyebab Jatuhnya Lion Air JT 610 Boeing 737 MAX 8.....	79
4.2.4	Manajemen Krisis Yang Dilakukan Lion Air.....	84
4.2.5	Penanganan Dan Penyelesaian Krisis JT 610 Boeing 737 MAX 8.....	87
4.2.6	Citra Lion Air Pasca Krisis	88
4.2.7	Reputasi Lion Air Pasca Krisis	93
4.3	Pembahasan	94
4.3.1	Faktor Penyebab Jatuhnya Lion Air JT 610 Boeing 737 MAX 8.....	95
4.3.2	Manajemen Krisis Yang Dilakukan Lion Air.....	100
4.3.3	Penanganan Dan Penyelesaian Krisis JT 610 Boeing 737 MAX 8.....	104
4.3.4	Citra Lion Air Pasca Krisis	106
4.3.5	Reputasi Lion Air Pasca Krisis	110

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Kesimpulan	112
5.2. Saran	114
5.2.1. Saran Akademis	114
5.2.2. Saran Praktis	115
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN	123



UNIVERSITAS
MERCU BUANA