

## DAFTAR ISI

### LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL. ....	x
DAFTAR GAMBAR. ....	xi
DAFTAR DIAGRAM.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Public Relations .....	17
2.3 Manajemen Krisis.....	26
2.4 Opini Public .....	34
2.5 Citra .....	38
2.6 Komunikasi Korporat .....	44
2.7 Employee Relations .....	51
2.8 Internal dan Eksternal Relations.....	56

2.9 Model Komunikasi PR .....	62
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Paradigma Penelitian .....	65
3.2 Metode Penelitian .....	68
3.3 Subjek Penelitian .....	69
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	71
3.4.1 Data Primer .....	72
3.4.2 Data Sekunder.....	72
3.5 Teknik Analisis Data .....	72
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	73
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	87
4.2.1 Latar Belakang Terjadinya Aksi Protes Awak Mobil Tanki periode Mei 2017 – Maret 2019.....	87
4.2.2 Aksi Protes Awak Mobil Tanki periode Mei 2017 – Maret 2019 .....	99
4.2.3 Kegiatan Komunikasi Perusahaan .....	115
4.2.4 Model Komunikasi PR .....	128
4.3 Pembahasan .....	131
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	140
5.2 Saran .....	142
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>144</b>