

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN	5
1.5 PENEGASAN ISTILAH	6
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 KAJIAN TEORI	11
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	11
3.3 KERANGKA TEORITIK PENELITIAN	17
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 METODE PENELITIAN	21
3.1.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	21
3.1.2 Kehadiran Peneliti	21
3.1.3 Lokasi Penelitian	22

3.1.4	Subjek Penelitian.....	23
3.1.5	Sumber Data.....	23
3.1.6	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.1.7	Pengecekan Keabsahan Data.....	25
3.1.8	Teknik Analisis Data.....	26
3.1.9	Tahapan Penelitian.....	26
BAB IV		28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	HASIL PENELITIAN	28
4.1.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	28
4.1.2	Penjaga Reputasi	31
4.1.3	Manajemen Isu	36
4.1.4	Opini Publik	40
4.1.5	Siklus Hidup Krisis	45
4.2	PEMBAHASAN	50
4.2.1.	Gambaran Umum Mekanisme Penanganan Keluhan dan Citra Lembaga.....	50
4.2.2	Proses Awal Terbentuknya Manajemen Krisis di Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar.....	52
4.2.3	Manajemen krisis secara langsung dan berbasis digital yang diterapkan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar	55
4.2.4	Public image recovery yang dilakukan Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Blitar	66
BAB V.....		71
PENUTUP.....		71
5.1	KESIMPULAN	71
5.2	SARAN	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		78
BIODATA PENULIS		97