

Daftar Isi

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
KATA PENGANTAR	iii
Abstrak.....	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kebaruan Penelitian	5
1.6 Kerangka Teori	9
1. Situational Communication Crisis Theory (SCCT)	9
2. Kepercayaan Publik	13
1.7 Kerangka Konsep.....	15
BAB II.....	17
TINJAUAN UMUM KEPERCAYAAN PUBLIK DAN KOMUNIKASI KRISIS	17
2.1. Dinamika Kepercayaan Publik.....	18
2.2 Menavigasi Komunikasi Krisis	22
BAB III	27
METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Paradigma penelitian.....	27
3.2 Metode penelitian.....	27
3.3 Subjek dan objek penelitian	28
3.4 Teknik pengumpulan data.....	37
3.5 Teknik pengolahan data	38
3.6 Teknik analisis data.....	40
3.7 Validasi penelitian.....	41
3.8 Limitasi Riset	42
BAB IV	43
KOMUNIKASI KRISIS PT PERTAMINA DALAM MENGELOLA KEPERCAYAAN PUBLIK: TEMUAN DAN PEMBAHASAN	43

4.1 Pengantar Komunikasi Krisis PT Pertamina	43
4.2 Komunikasi Krisis Depo Plumpang Pertamina.....	46
4.3 Kerangka <i>Situational Crisis Communication Theory</i>	58
4.3.1 <i>Deny</i>	58
4.3.2 <i>Diminish</i>	58
4.3.3 <i>Rebuild</i>	60
4.3.4 <i>Bolstering</i>	62
4.4 Media Monitoring dan Komunikasi Krisis.....	64
4.5 Kepercayaan Publik	68
4.5.1 <i>Competence</i>	69
4.5.2 <i>Benevolence</i>	72
4.5.3 <i>Integrity</i>	74
4.6 Pemulihan Kepercayaan Publik Terhadap Organisasi	77
BAB V	80
PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran.....	82
Daftar Pustaka	84