

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I.....	12
PENDAHULUAN.....	12
A. Latar Belakang Masalah	12
B. Pertanyaan Penelitian.....	19
C. Tujuan Penelitian	19
D. Manfaat Penelitian	19
E. Kebaruan Penelitian	20
BAB II	25
ATRIBUSI KAUSAL, PERMINTAAN MAAF, REPUTASI ORGANISASI.....	25
A. <i>Situational Crisis Communication Theory</i> (SCCT).....	25
B. Pengukuran Reputasi Organisasi	29
C. Konteks Krisis Kebocoran Data.....	31
D. Konteks Publik.....	32
E. Pengukuran Pengaruh Atribusi Kausal dan Permintaan Maaf terhadap Persepsi Publik Mengenai Reputasi Organisasi pada Kasus Krisis Kebocoran Data	34
F. Konseptualisasi dan Diagram Konseptualisasi	40
BAB III.....	44
METODOLOGI PENELITIAN	44
A. Paradigma dan Jenis Penelitian.....	44

B. Metode Penelitian	44
C. Sampel (Subjek) Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
D.1 Prosedur Eksperimen	47
E. Teknik Pengolahan Data	58
F. Analisis Data.....	59
F.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	59
F.2 Uji Manipulasi (<i>Manipulation Check</i>).....	63
F.3 Uji Netralitas.....	69
F.4 Uji Prasyarat Statistik	71
F.5 Analisis Statistik Deskriptif	76
F.6 Analisis Statistik Inferensial	76
G. Limitasi Penelitian	76
BAB IV	79
PENGARUH ATRIBUSI KAUSAL DAN PERMINTAAN MAAF TERHADAP PERSEPSI PUBLIK MENGENAI REPUTASI ORGANISASI PADA KASUS KRISIS KEBOCORAN DATA	79
A. Profil Partisipan Penelitian	79
B. Deskripsi Persepsi Publik terhadap Reputasi Organisasi pada Kasus Krisis Kebocoran Data Sebelum dan Setelah Menerima Praktik Komunikasi Krisis	82
C. Perbandingan Persepsi Publik terhadap Reputasi Organisasi dalam Kasus Krisis Kebocoran Data Berdasarkan Hasil <i>Pre-test</i> dan <i>Post-test</i>	89
D. Pengaruh Atribusi Kausal dan Permintaan Maaf terhadap Reputasi Organisasi pada Kasus Krisis Kebocoran Data	96
E. Diskusi Temuan Penelitian	114
BAB V.....	130
PENUTUP.....	130
A. Kesimpulan	130
B. Rekomendasi.....	133
DAFTAR PUSTAKA	135
LAMPIRAN.....	142

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bentuk Respons Krisis dalam SCCT	26
Tabel 2.2 Kerangka Operasional Variabel Independen	41
Tabel 2.3 Kerangka Operasional Variabel Dependen.....	43
Tabel 3.1 Kriteria Partisipan Penelitian	46
Tabel 3.2 Pembagian Kelompok Eksperimen	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Atribusi Kausal	60
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Reputasi Sebelum Perlakuan.....	61
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Reputasi Setelah Perlakuan	62
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Seluruh Instrumen	63
Tabel 3.7 Hasil Uji Netralitas	70
Tabel 3.8 Hasil Karakteristik Demografi terhadap Variabel Dependen	72
Tabel 3.9 Hasil Uji Randomisasi terhadap Variabel Dependen.....	73
Tabel 3.10 Hasil Uji Normalitas	74
Tabel 3.11 Hasil Uji Homogenitas.....	75
Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Partisipan Penelitian.....	80
Tabel 4.2 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Sebelum Perlakuan.....	83
Tabel 4.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Setelah Perlakuan	86
Tabel 4.4 Hasil Uji Pre-test dan Post-test	91
Tabel 4.5 Hasil Uji Kelompok Atribusi Kausal Internal.....	99
Tabel 4.6 Hasil Uji Kelompok Atribusi Kausal Eksternal	101
Tabel 4.7 Hasil Uji Kelompok Permintaan Maaf Tanggung Jawab	104
Tabel 4.8 Hasil Uji Kelompok Permintaan Maaf Simpati	106
Tabel 4.9 Hasil Uji Faktorial <i>Two-Way ANOVA</i>	110

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Diagram Konseptualisasi	41
Bagan 3.1 Diagram Prosedur Eksperimen	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Instrumen Manipulasi Atribusi Kausal Internal	50
Gambar 3.2 Instrumen Manipulasi Atribusi Kausal Eksternal	51
Gambar 3.3 Instrumen Manipulasi Permintaan Maaf Tanggung Jawab.....	52
Gambar 3.4 Instrumen Manipulasi Permintaan Maaf Simpati	53
Gambar 3.5 Instrumen Pengukuran Pre-test	56
Gambar 4.1 Grafik <i>Estimated Marginal Means</i>	112