

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Pertanyaan Penelitian	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Kebaruan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Kerangka Teori	12
2.1.1. Krisis	12
2.1.2. Manajemen Komunikasi Krisis.....	17
2.2. Manajemen Komunikasi Krisis dalam Industri Maskapai Penerbangan	23
2.3. Kerangka Konsep dan Model Penelitian	28
BAB III METODOLOGI	30
3.1. Paradigma dan Jenis Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian	30
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.4. Teknik Penentuan Informan	31

3.5. Teknik pengumpulan data	32
3.6. Teknik analisis data	35
3.8. Limitasi.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Strategi yang dilakukan oleh Maskapai Lion Air dalam menghadapi krisis kecelakaan pesawat Lion Air JT610.	38
4.1.1. <i>Pre-Crisis</i>	38
4.1.2. <i>Crisis</i>	51
4.1.3. <i>Post-Crisis</i>	92
4.2 Manajemen Komunikasi Krisis pada Maskapai Lion Air	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	122
5.1 Kesimpulan	122
5.2 Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	133