

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>Intisari .....</b>	<b>ix</b>
<b>Abstract .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Signifikansi Penelitian .....	9
F. Kajian Pustaka .....	9
G. Kerangka Pemikiran .....	16
1. Krisis.....	16
2. Komunikasi Krisis .....	21
3. Pendekatan Retorika dalam <i>Public Relations</i> dan Komunikasi Krisis .....	24
4. Diskursus Restorasi Citra .....	28
H. Metode Penelitian .....	32
1. Paradigma Penelitian .....	32
2. Metode Penelitian .....	33
3. Objek dan Subjek Penelitian .....	34
4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
5. Teknik Analisis Data .....	37
6. Limitasi Penelitian .....	39
<b>BAB II TINJAUAN RETORIKA DAN RESTORASI CITRA PADA KRISIS INDUSTRI KESEHATAN .....</b>	<b>40</b>
A. Potensi Tipe Krisis pada Industri Kesehatan .....	40
B. Dinamika Penerapan <i>Apologia</i> di dalam Krisis Rumah Sakit .....	47
C. Teori Restorasi Citra William L. Benoit.....	53
1. Diskursus Restorasi Citra sebagai Strategi dalam Komunikasi Krisis .....	54
2. Asumsi Dasar Teori Restorasi Citra .....	57
3. Tipologi Strategi Restorasi Citra .....	59
<b>BAB III HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>68</b>
A. Retorika Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres .....	68

B.	Identifikasi Krisis Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres .....	71
C.	Identifikasi Strategi Restorasi Citra Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres .....	76
1.	Strategi <i>Denial</i> .....	77
2.	Strategi <i>Evading Responsibility</i> .....	85
3.	Strategi <i>Reducing Offensiveness</i> .....	88
4.	Strategi <i>Corrective Action</i> .....	97
5.	Strategi <i>Mortification</i> .....	99
 <b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>		<b>101</b>
A.	Tinjauan terhadap Temuan Penelitian .....	101
B.	Analisis Strategi Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres dalam Mempertahankan Reputasi Organisasi .....	104
 <b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>125</b>
A.	Garis Besar Evaluasi Strategi Restorasi Citra Rumah Sakit Mitra Keluarga Kalideres Jakarta .....	125
B.	Implikasi Penelitian terhadap Penerapan Strategi Restorasi Citra dalam Krisis Industri Kesehatan .....	130
 <b>REFERENSI .....</b>		<b>133</b>
 <b>Lampiran 1 .....</b>		<b>142</b>
<b>Lampiran 2 .....</b>		<b>143</b>
<b>Lampiran 3 .....</b>		<b>152</b>