

Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Surat Pernyataan.....	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Persembahan	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Grafik	xii
Abstraksi	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Pemikiran.....	5
1. Komunikasi Krisis.....	6
1.1 Situational Crisis Communication Theory	8
1.2 Pemberian Informasi Sturges.....	12
1.3 Strategic Ambiguity	14
2. Karakteristik Organisasi.....	15
3. Press Release sebagai Media Public Relations	18
F. Kerangka Konsep.....	22
G. Definisi Operasional.....	29

H.	Metodologi Penelitian	34
1.	Metode Penelitian.....	34
2.	Objek Penelitian	34
3.	Teknik Pengumpulan Data.....	35
4.	Teknik Analisis Data.....	35
5.	Uji Reliabilitas dan Validitas	36
BAB II PEMANFAATAN MEDIA BARU DAN TINJAUAN KRISIS AIRASIA DAN MALAYSIA AIRLINES		38
A.	Transformasi Krisis Menuju Ranah Media Baru	38
B.	Pemanfaatan Internet dalam Krisis Organisasi	45
C.	Tinjauan Krisis AirAsia QZ8501 dan Malaysia Airlines MH370	50
1.	Krisis AirAsia	51
2.	Krisis Malaysia Airlines.....	53
D.	Manajemen Organisasi AirAsia dan Malaysia Airlines.....	54
BAB III PROFIL SITUS AIRASIA DAN MALAYSIA AIRLINES		58
A.	Profil Airasia.com	58
1.	Sejarah Lahirnya AirAsia.....	60
2.	Visi dan Misi AirAsia	62
3.	Struktur Organisasi dan Manajemen AirAsia	65
B.	Profil Malaysiaairlines.com	66
1.	Sejarah Berdirinya Malaysia Airlines	67
2.	Visi dan Misi Malaysia Airlines	68
3.	Struktur Organisasi dan Manajemen Malaysia Airlines	70
BAB IV TEMUAN DAN ANALISIS DATA		74
A.	Tipe Press Release AirAsia dan Malaysia Airlines.....	83

B.	Format Press Release AirAsia dan Malaysia Airlines	89
C.	Ukuran Press Release AirAsia dan Malaysia Airlines	92
D.	Kelengkapan Lead Press Release AirAsia dan Malaysia Airlines.....	93
E.	Penggunaan Kutipan Langsung Pada AirAsia dan Malaysia Airlines.....	94
F.	Narasumber Press Release AirAsia dan Malaysia Airlines	96
G.	Strategi Pemberian Informasi dan Respon Krisis pada AirAsia dan Malaysia Airlines	100
H.	Diskusi	110
BAB V PENUTUP		114
A.	Kesimpulan	114
B.	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN.....		127