

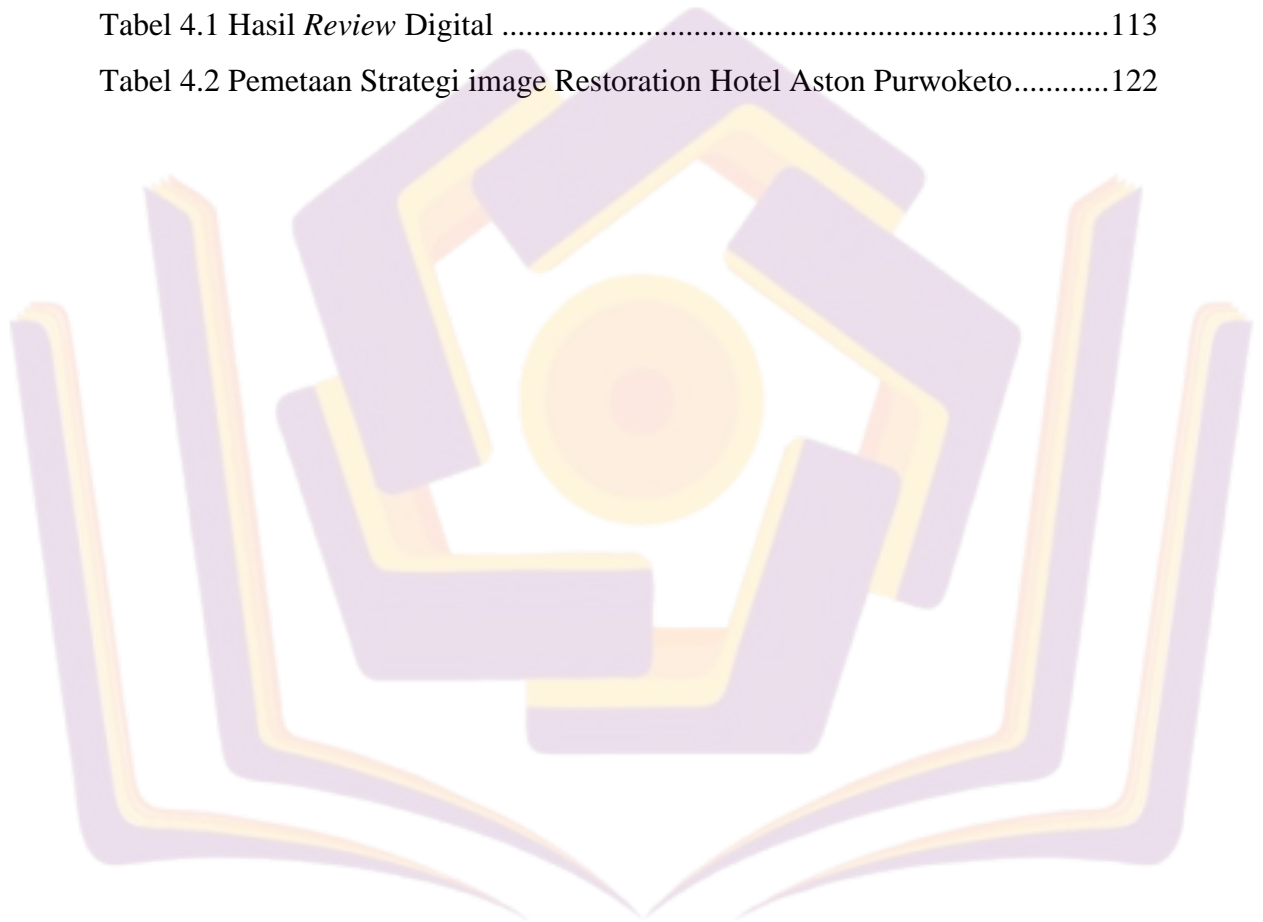
DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	19
C. Batasan Masalah.....	19
D. Tujuan Penelitian.....	20
E. Manfaat Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Landasan Teori.....	22
1. Teori Image Restoration (Teori Restorasi Citra dan Reputasi).....	22
B. Landasan Konseptual	28
1. Citra (Image).....	28
2. Krisis dan Pemulihan Reputasi (Restorasi Citra)	30
3. Crisis Resolution Stage (Tahapan Krisis).....	32
4. Strategi Public Relations dalam Restorasi Citra.....	35
C. Penelitian Sebelumnya	37

BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	47
A. Metode Penelitian.....	47
1. Jenis Penelitian	47
2. Lokasi Penelitian	48
3. Narasumber atau Informan Penelitian	49
4. Sumber Data	51
5. Teknik Pengumpulan Data	53
B. Metode Analisis.....	60
1. Uji Keabsahan/Validitas dan Reliabilitas Data	60
2. Teknik Analisis Data	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Hasil Penelitian	65
1. Profile Hotel Aston Purwokerto	66
2. Lokasi Penelitian	69
3. Upaya Restorasi Citra William L. Benoit di Hotel Aston Purwokerto	70
B. Pembahasan.....	88
1. Strategi Peyangkalan (denial).....	93
2. Strategi Menghindari Tanggung Jawab (Evasion of Responsibility)	99
3. Strategi Mengurangi Serangan (reducing the offensiveness).....	104
4. Tindakan Korektif (corrective action)	110
5. Tindakan Menanggung Akibat Krisis (mortification).....	118
BAB V PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran.....	126
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Data Ulasan Hotel Aston Purwokerto 2023- sekarang	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	41
Tabel 3.1 Data Informan	51
Tabel 4.1 Hasil <i>Review</i> Digital	113
Tabel 4.2 Pemetaan Strategi image Restoration Hotel Aston Purwoketo.....	122



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemasangan Spanduk Pada Saat Krisis.....	3
Gambar 1.2 Jumlah Berita di Mesin Pencarian.....	4
Gambar 1.3 Berita <i>Rebranding</i> Aston.....	6
Gambar 1.4 Kiri Logo Lama dan Kanan Logo Baru	7
Gambar 1.5 Keterangan Penyebutan Nama Hotel Aston di Instagram Sebelum dan Sesudah Krisis.....	8
Gambar 2.1 Tahapan Krisis dari Steven Fink	33
Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran	57
Gambar 3.2 Teknik Analisis data Kualitatif Miles dan Huberman.....	62
Gambar 4.1 Depan Hotel Aston Purwokerto Terbaru.....	66
Gambar 4.2 Visi Misi Hotel Aston Purwokerto.....	68
Gambar 4.3 Konferensi Pers dengan media	106
Gambar 4.4 Sebelum Perubahan Manajemen	108
Gambar 4.5 Setelah Perubahan Manajemen	108
Gambar 4.6 Publikasi Media sosial pergantian manajemen	116

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu bimbingan dosen pembimbing 1

Lampiran 2 Kartu bimbingan dosen pembimbing 2

Lampiran 3 Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Lampiran 5 Dokumentasi

