

SKRIPSI

**CITRA LION AIR PADA PENGGUNA JASA PENERBANGAN
SETELAH PERISTIWA JATUHNYA JT 610**



Disusun Oleh

RATRI WIDYANINGRUM

1423015209

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2019

SKRIPSI

**CITRA LION AIR PADA PENGGUNA JASA PENERBANGAN SETELAH
PERISTIWA JATUHNYA JT 610**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh

RATRI WIDYANINGRUM

1423015209

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

2019

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama: Ratri Widyaningrum

NRP: 1423015209

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

Citra Lion Air pada pengguna jasa maskapai penerbangan setelah peristiwa jatuhnya JT 610

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar ke sarjanaaan saya dicabut.

Surabaya, 20 Juni 2019



Ratri Widyaningrum

NRP. 1423015209

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**CITRA LION AIR PADA PENGGUNA JASA MASKAPAI
PENEBAANGAN SETELAH PERISTIWA JATUHNYA JT.610**

Oleh :

Ratri Widyaningrum

NRP. 1423015209

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi
untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Dr. Judy DjokoWahjonoTjahjoM.Si. (.....)
NIK. 142.LB.0882

Pembimbing II : Anastasia Y. W.,S.Sos., M.Med.Kom (.....)
NIK. 142.09.0634

Surabaya, 05 Juli 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

pada : 02 Juli 2019

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,



Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris : Dr. Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si.
NIK. 142.10.0659
3. Anggota : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo M.Si
NIK. 142.LB.0882
4. Anggota : Anastasia Y. W., S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142.09.0634

(.....)

(.....)

(.....)

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Ratri Widyaningrum

NRP : 1423015209

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : Citra Lion Air pada pengguna jasa maskapai penerbangan setelah peristiwa jatuhnya JT 610

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 05 Juli 2019

Yang menyatakan,


Ratri Widyaningrum

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya skripsi. Berkat rahmat-Nya dan kasih-Nya yang telah membimbing penulis hingga bisa ke tahap ini, tidak lupa dengan pihak lain yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terutama untuk orang tua, pembimbing, serta rekan yang membantu penulis untuk bisa sampai pada tahap ini.

Keep focus on your goals, and keep remember don't let others steal your happiness.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas seluruh berkat dan rahmat Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Pengerjaan Skripsi ini bertujuan sebagai bentuk tanggung jawab dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. terselesaikannya Skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Adapun bantuan yang diberikan berupa bimbingan dan dukungan, sehingga pengerjaan skripsi dapat berjalan lancar. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak–pihak tersebut di antaranya:

1. Kepada Ibu Rum Fatoyah dan Ayah Subari, orang tua dari peneliti yang selalu mendukung, mendoakan, dan selalu mendengarkan keluh kesah sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini.
2. Kepada Bapak Dr. Judy Djoko Wahjono selaku dosen pembimbing 1 yang selalu menuntun , memberikan masukan serta arahan dan sangat sabar kepada penulis sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
3. Kepada Ibu Anastasia Y. W selaku dosen pembimbing 2 yang selalu menuntun dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis sehingga skripsi penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
4. Kepada Andi Artono adalah kakak peneliti yang selalu sigap, sabar dan membantu dan mengantarkan keperluan untuk penulis dalam proses penulisan skripsi.

5. Kepada Nur Hayati dan Linda Yulianti kakak penulis, yang selalu menyemangati dan mendoakan setiap waktu peneliti dalam proses skripsi.
6. Kepada Jeje S terimakasih banyak sudah menemani dan membantu penulis, mengantarkan keperluan dalam pengerjaan skripsi setiap waktu dibutuhkan, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk peneliti.
7. Kepada Aida Triana P, yang selalu membantu disetiap peneliti kesusahan serta bisa diajak bertukar fikiran, mendengarkan keluh kesah peneliti dan memberikan semangat tanpa kenal lelah dalam proses skripsi dengan baik.
8. Kepada Theofilus dan Febie Ajeng S, yang selalu memberikan semangat, mengajak untuk tetap berjuang bersama dan selalu ada saat peneliti sedih.
9. Kepada Rissa yang selalu membantu dan menemani peneliti disaat membutuhkan bantuan
10. Kepada Angel dan Reta yang selalu memberikan masukan memberikan masukan serta membenarkan dan mengarahkan peneliti, selalu ada saat peneliti membutuhkan bantuan dalam proses penulisan proposal.
11. Kepada Penggapai S.I Kom group (Michelle, Ellen, Bono, Theo, Febie) yang selalu memberikan dukungan semangat, berjuang bersama-sama dalam proses penelitian skripsi dari awal hingga saat ini, selalu jadi tempat hiburan disaat buntu.
12. Kepada Nandia dan Deby yang selalu membantu disetiap penulis kesusahan, serta selalu memberikan semangat dalam proses penelitian skripsi.
13. Kepada Rama R yang selalu ada memberikan semangat juga dari awal hingga saat ini kepada peneliti serta mau bertukar pikiran dan menghibur peneliti untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

14. Kepada Mustika D teman penulis yang jauh disana, yang selalu mendoakan mendukung dan menghibur penulis dalam proses penulisan skripsi.
15. Kepada Ermi, dan Dita yang mensuport peneliti untuk semangat menyelesaikan skripsi.
16. Terimakasih Anika sudah membantu peneliti membenarkan penulisan tabel yang selalu sabar menemani menemani peneliti.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR LAMIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB IPENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Batasan Masalah.....	10

I.5 Manfaat Penelitian.....	10
I.5.1 Manfaat Akademis.....	10
I.5.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....	11
II.1 Kerangka Teori.....	11
II.1.2 Public Relations.....	14
II.1.3 Fungsi Public Relations.....	18
II.1.4 Teori Corporate Image.....	20
II.1.5 Faktor Pembentuk Citra.....	25
II.1.6. Proses Pembentuk Citra.....	26
II.1.7. Pemberitaan dan Terpaan Jurnalistik.....	28
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	30
II.3 Bagan Kerangka Konseptual.....	32
BAB IIIMETODE PENELITIAN.....	33
III.1. Pendekatan dan Jenis Tipe Penelitian.....	33
III.2. Metode Penelitian.....	33
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
III.4 Definisi Konseptual.....	34
III.5. Definisi Operasional.....	34
III.6. Populasi dan Sampel.....	37
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	39

III.8. Teknik pengumpulan Data.....	40
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	42
III.9.1. Teknik Validitas.....	42
III.9.2. Teknik Reliabilitas.....	43
III.10 Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	48
IV.1.1 Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan.....	48
IV.1.2 Profil Lion Air.....	48
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
IV.2 Hasil pengujian Validitas dan Reliabilitas Citra.....	51
IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	52
IV.3.1 Temuan Data.....	52
IV.3.2 Interval Pengukuran Citra.....	56
IV.3.3 Deskripsi Variabel Citra Perusahaan.....	58
IV.3.4. Analisa Tabulasi Silang.....	72
IV.4. Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
V.1 Kesimpulan.....	78
V.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel IV. 1 Hasil Pengujian Validitas Citra.....	50
Tabel IV. 2 Hasil Pengujian Reliabilitas Citra	52
Tabel IV. 3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel IV. 4 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	54
Tabel IV.5 Identitas Responden Berdasarkan Pernah atau tidak Pernah Menggunakan Lion Air.....	55
Tabel IV. 6 Indikator <i>Primary Impression</i>	59
Tabel IV. 7 Indikator <i>Familiarity</i>	61
Tabel IV. 8 Indikator <i>Perception</i>	64
Tabel IV. 9 Indikator <i>Preference</i>	67
Tabel IV. 10 Indikator <i>Position</i>	70
Tabel IV. 11. Deskripsi Hasil Citra Perusahaan.....	71
Tabel IV. 12 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Citra.....	72
Tabel IV. 13 Tabulasi Silang Usia dengan Citra.....	73
Tabel IV. 14 Tabulasi Silang Pernah atau Tidak Pernah naik Lion Air dengan Citra.....	75

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Bagan Kerangka Konseptual.....	32
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	83
Lampiran Hasil <i>Coding</i> Kuesioner.....	87
Lampiran Uji Validitas Citra.....	92
Lampiran Uji Reliabilitas.....	97
Lampiran Frekuensi.....	98
Lampiran Tabulasi Silang.....	108

ABSTRAK

Ratri Widyaningrum NRP 1423015209. *Citra Lion Air Pada Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Setelah Peristiwa Jatuhnya JT.610*

Penelitian dengan judul citra Lion Air pada pengguna jasa maskapai penerbangan setelah peristiwa jatuhnya JT.610. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana citra Lion Air pada pengguna jasa maskapai penerbangan. Lion Air sering diberitakan negatif mengenai pemberitaan Pilot menggunakan sabu-sabu, sering adanya *delay*, dan kecelakaan pesawat. Dalam penelitian ini menggunakan 1 variabel citra yang dikemukakan Vos dengan indikator yaitu *primary impression, familiarity, perception, preference*, dan *position*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survei*. Alat bantu yang digunakan adalah kuisioner untuk mengumpulkan data dan disebarakan pada 100 pengguna jasa maskapai penerbangan terdapat pada Bandara Juanda Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan citra Lion Air pada pengguna jasa maskapai penerbangan setelah peristiwa jatuhnya JT.610 adalah arah negatif.

Kata Kunci: Citra, Pengguna Jasa, Lion Air

ABSTRACT

Ratri Widyaningrum NRP 1423015209. *Lion Air's image to airline service users after the fall of JT.610*

Research with the title of Lion Air's image on airline service users after the fall of JT. 610. Aim to find out how Lion Air's image to airline service users. Lion Air is often reported negatively about the reporting of Pilots using methamphetamine, often delay, and plane accidents. In this study using 1 image variable proposed by Vos with indicators namely primary impression, familiarity, perception, preference, and position. The method used in this study is the survey method. The tool used is a questionnaire to collect data and distribute it to 100 airline service users found at Juanda Airport Surabaya. The results of this study show Lion Air's image to airline service users after the fall of JT.610 is a negative direction.

Key words: Corporate, Airlines Service Users, Lion Air