

**PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN DELAY DI MEDIA
MASSA TERHADAP CITRA LION AIR INDONESIA PADA
PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI SURABAYA**

SKRIPSI



Disusun Oleh:
Desy Sanada
NRP. 1423014041

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2018**

SKRIPSI

PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN *DELAY* DI MEDIA MASSA TERHADAP CITRA LION AIR INDONESIA PADA PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI SURABAYA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun oleh :
Desy Sanada
NRP. 1423014041

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KATOLIK
WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Desy Sanada

NRP : 1423014041

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul :

PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN *DELAY* DI MEDIA MASSA TERHADAP CITRA LION AIR INDONESIA PADA PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI SURABAYA

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

Surabaya, 21 Januari 2018

Penulis



Desy Sanada

NRP. 1423014041

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN *DELAY* DI MEDIA MASSA TERHADAP CITRA LION AIR INDONESIA PADA PENUMPANG ANGKUTAN UDARA DI SURABAYA


Oleh : Desy Sanada

NRP. 1423014041

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

Pembimbing I : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647



Pembimbing II : Brigitta Revia, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIK. 142.15.0849



Surabaya, 6 Januari 2018

HALAMAN PENGESAHAN



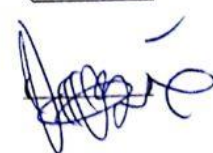
Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : Rabu, tanggal 17 Januari 2018

Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,
Dekan,

Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.
NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo
NIK. 142.LB.0882
2. Sekretaris : Brigitta Revia S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom
NIK. 142.15.0849
3. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si..
NIK. 142.09.0647
4. Anggota : Novcina Silviyani Dugis, S.Sos.,M.A.
NIK. 142.11.0708

1. 



LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Desy Sanada

NRP : 1423014041

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN
DELAY DI MEDIA MASSA TERHADAP CITRA
LION AIR INDONESIA PADA PENUMPANG
ANGKUTAN UDARA DI SURABAYA**

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, 21 Januari 2018
Yang menyatakan



Desy Sanada

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, Lao Mu yang selalu melindungi dan menyertai peneliti selama mengerjakan skripsi dengan hasil maksimal. Puji dan syukur juga atas keluarga yang selalu memberikan semangat kepada peneliti ketika peneliti lelah dan putus asa saat sedang mengerjakan skripsi. Selain itu banyak pula pihak yang memberikan dukungan kepada peneliti dalam proses pengerjaan proposal skripsi ini, antara lain para Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, serta yang para sahabat dan teman-teman yang memberikan semangat dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Kalimat yang menjadi penyemangat peneliti diambil dari sebuah kutipan :

If you stand for a reason, be prepared to stand alone like a tree, and if you fall on the ground, fall like a seed that grows back to fight again.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan YME karena berkat dan limpah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Terpaan Pemberitaan *Delay* di Media Massa terhadap Citra Lion Air Indonesia pada Penumpang Angkutan Udara di Surabaya. Selain itu skripsi ini juga telah memberikan manfaat bagi peneliti dalam menghadapi dunia kerja kelak setelah menjadi sarjana Ilmu Komunikasi lulusan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Selain itu peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang turut memberikan bimbingan, semangat dan motivasi sehingga pelaksanaan kerja praktik ini dapat berjalan dengan lancar :

1. Kepada Papa Bong Khun Sang, Mama Lie Ie Hwa, Koko Tommy Sanada, Koko Wilson Sanada, Cece Sally Sanada yang selalu memotivasi, memberikan semangat, dan senantiasa setia mendengarkan cerita peneliti selama mengerjakan skripsi ini.
2. Kepada dosen pembimbing peneliti Ibu Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si dan Ibu Brigitta Revia Sandy Fiesta, S.I.Kom., M.Med.Kom. yang selalu telaten dalam membimbing dan memberikan pengetahuannya dalam pengerjaan skripsi.
3. Kepada dosen penguji Ibu Noveina Dugis, S.Sos., M.A, Bapak Dr. Judy Djoko Wahjono Tjahjo., M.Si. yang memberikan masukan dan pengetahuannya dalam skripsi ini.
4. Kepada Gugus Jaminan Mutu, Ibu Noveina Dugis, S.Sos., M.A, Ibu Brigitta Revia, S.I.Kom., M.Med.Kom, Deby Megasari, Amanda Syafitri, Maura Athalia dan Fransiska Mayanti di Universitas Katolik Widya Mandala yang selalu mendengarkan keluh kesah peneliti selama mengerjakan skripsi, memberikan motivasi, dukungan, semangat agar

peneliti tidak merasa malas dan segera mengerjakan skripsi ini dengan segera.

5. Kepada Jaran Rocking, Tutut Indriana Wijaya, Febryan Tiananda Clara Mariska, Deby Megasari, Amanda Syafitri, Sofian Aris Saputra, Veronica Amelia yang selalu membantu dan mengerjakan tugas bersama dan menghibur selama mengerjakan skripsi.
6. Kepada Rabbit Squad, Alfred Gregory Augustinus, Adrian Hartanto, Aldo Hartono Sewidjaja, dan Oblias Tassoma yang selalu menghibur selama mengerjakan skripsi.
7. Kepada Felita Naomi Siautta, Oktavianus Ardianto, Gladys Vashella Kumalasari, Syeilla Adelita Dethan, DioRestu Lamas Christofandi, Vincent Yonathan yang selalu ada untuk peneliti untuk mendengarkan keluh kesah, menghibur, memberikan motivasi selama mengerjakan skripsi.

Demikian peneliti mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas segala dukungan dari berbagai pihak. Namun peneliti juga menyadari bahwa laporan kerja praktik ini tidaklah juga luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan, kritik dan saran yang mendukung untuk kebaikan skripsi. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Terima kasih, Namu Amitufofo.

DAFTAR ISI

HALAMAN

JUDUL.....	i
SURAY PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA IMLIAH.....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR BAGAN.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah.....	12
I.3 Tujuan Penelitian	12
I.4 Batasan Masalah	12
I.5 Manfaat Penelitian	13
I.5.1 Manfaat Akademis.....	13
I.5.2 Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
II.1 Kerangka Teori.....	14
II.1.1 Teori S-O-R.....	14

II.1.2 Pengaruh Terpaan Pemberitaan di Media Massa dengan Citra.....	15
II.1.3 Terpaan Media.....	17
II.1.4 Media Massa.....	18
II.1.5 Berita.....	19
II.1.6 Citra.....	21
II.1.7 Elemen Citra.....	23
II.2 Nisbah Antar Konsep.....	28
II.3 Bagan Kerangka Konseptual.....	29
II.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
III.2 Metode.....	32
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
III.4 Definisi Konseptual.....	34
III.5 Definisi Operasional.....	34
III.6 Populasi dan Sampel.....	39
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	40
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	42
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	43
III.9.1 Uji Validitas.....	43
III.9.2 Uji Reliabilitas.....	45
III.10 Teknik Analisis Data.....	46
III.10.1 Skala Interval.....	48
III.10.2 Analisis Korelasi.....	49
III.10.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	50
III.10.4 Uji Signifikasi Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52

IV.1. Gambaran Subjek Penelitian	52
IV.1.1. Penumpang Angkutan Udara di Surabaya	52
IV.1.2. Lion Air Indonesia	55
IV.2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas	57
IV.2.1. Hasil Pengujian Validitas Pengaruh Terpaan Pemberitaan <i>Delay</i> di Media Massa terhadap Citra Lion Air Indonesia pada Penumpang Angkutan Udara di Surabaya.....	57
IV.2.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Pengaruh Terpaan Pemberitaan <i>Delay</i> di Media Massa terhadap Citra Lion Air Indonesia pada Penumpang Angkutan Udara di Surabaya.....	58
IV.2.3. Interval Pengukuran Citra Perusahaan	60
IV.3. Pembahasan Hasil Penelitian	62
IV.3.1. Temuan Data.....	62
IV.3.1.1. Deskripsi Identitas Responden	63
IV.3.1.1.1 Jenis Kelamin.....	63
IV.3.1.1.2 Usia.....	65
IV.3.1.1.3 Pendidikan Terakhir.....	66
IV.3.1.1.4 Pengeluaran Per Bulan.....	68
IV.3.1.1.5 Penumpang Lion Air.....	70
IV.3.1.2. Deskripsi Terpaan Media.....	71
IV.3.1.2.1 Jenis Media	71
IV.3.1.2.2 Frekuensi.....	73
IV.3.1.2.3 Durasi.....	75
IV.3.1.2.4 Atensi.....	76
IV.3.1.3. Deskripsi Citra Perusahaan.....	77
IV.3.1.3.1 <i>Primary Impression</i>	78
IV.3.1.3.2 <i>Familiarity</i>	81
IV.3.1.3.2 <i>Perception</i>	86

IV.3.1.3.3 <i>Preference</i>	94
IV.3.1.3.4 <i>Position</i>	899
IV.3.2. Analisis Tabulasi Silang	85
IV.3.2.1. Tabulasi Silang Identitas Responden dengan Citra	106
IV.3.2.2. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Citra	107
IV.3.2.3. Tabulasi Silang Usia dengan Citra	109
IV.3.2.4. Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Citra	111
IV.3.2.5. Tabulasi Silang Pengeluaran Per Bulan dengan Citra	112
IV.3.2.6. Tabulasi Silang Penumpang Lion Air dengan Citra	113
IV.3.3. Analisis Data	117
IV.3.3.1. Analisis Data Korelasi	117
IV.3.3.2. Analisis Regresi Linier Sederhana	118
IV.3.3.3. Uji Signifikansi Hipotesis	120
IV.4. Hasil Pengaruh Terpaan Pemberitaan <i>Delay</i> di Media Massa Terhadap Citra Lion Air Indonesia pada Penumpang Angkutan Udara di Surabaya	122
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	126
V.1. Kesimpulan	126
V.2. Saran	127
V.2.1. Saran Akademis	127
V.2.1. Saran Praktis	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN.....	135

DAFTAR TABEL

I.I. Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama (Orang) Keberangkatan pada Penerbangan Domestik 2017.....	7
IV.1. Hasil Uji Validitas Terpaan Media.....	58
IV.2. Hasil Uji Validitas Terpaan Citra.....	58
IV.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	60
IV.4. Kategori Skor Interval Citra.....	62
IV.5. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
IV.6. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	65
IV.7. Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	67
IV.8. Deskripsi Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan.....	68
IV.9. Deskripsi Berdasarkan Penumpang Lion Air.....	70
IV.10. Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Jenis Media.....	72
IV.11. Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Frekuensi.....	74
IV.12. Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Durasi.....	75
IV.13. Deskripsi Terpaan Media Berdasarkan Atensi.....	76

IV.14. Deskripsi Elemen <i>Primary Impression</i> Pada Variabel Citra.....	78
IV.15. Deskripsi Elemen <i>Familiarity</i>	82
IV.16. Deskripsi Elemen <i>Perception</i>	85
IV.17. Deskripsi <i>Preference</i>	95
IV.18. Deskripsi Elemen <i>Position</i>	99
IV.19. Peringkat Dunia Berdasarkan	
Jumlah Penerbangan.....	105
IV.20. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan	
Citra Perusahaan.....	107
IV.21. Tabulasi Silang Usia dengan Citra Perusahaan.....	109
IV.22. Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan	
Citra Perusahaan.....	112
IV.23. Tabulasi Silang Pengeluaran Per Bulan	
dengan Citra Perusahaan.....	113
IV.24. Tabulasi Silang Penumpang Lion Air	
dengan Citra Perusahaan.....	115

IV.25. Korelasi Terpaan Media dengan Citra Perusahaan.....	117
IV.26. Koefisien Regresi Terpaan Media terhadap Citra Perusahaan.....	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Pemberitaan <i>delay</i> di situs Tribun.....	4
Gambar I.2. Jumlah Penumpang Maskapai di Indonesia pada Semester I 2016.....	5
Gambar IV.1. Data Arus Lalu Lintas Penumpang Domestik di Bandara Juanda.....	54
Gambar IV.2. Pemberitaan <i>Delay</i> di media <i>online</i> Tribunnews.com.....	68
Gambar IV.3. Pemberitaan <i>Delay</i> di media <i>online</i> nasinalkompas.com.....	89
Gambar IV.4. Kaca Loket yang ditinjau oleh calon penumpang Lion Air.....	90
Gambar IV.5. Pemberitaan <i>Delay</i> di media <i>online</i> Tribunnews.com.....	91

DAFTAR BAGAN

Bagan II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	24
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	106
Lampiran 2. Ouput SPSS Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	111
Lampiran 3. Ouput SPSS Pengujian Korelasi dan Analisis Regresi Linier Sederhana.....	118
Lampiran 4. Ouput SPSS Deskripsi Identitas Responden.....	119
Lampiran 5. Tabulasi Silang Identitas dan Citra Perusahaan.....	120
Lampiran 6. Total Indikator Variabel Citra.....	122
Lampiran 7. Output SPSS Frekuensi Variabel Terpaan Media.....	127
Lampiran 8. Output SPSS Frekuensi Variabel Citra.....	128
Lampiran 9. Coding Identitas Responden.....	135

ABSTRAK

Desy Sanada. 1423014041. *Pengaruh Terpaan Pemberitaan Delay di Media Massa terhadap Citra Lion Air Indonesia pada Penumpang Angkutan Udara di Surabaya.*

Penelitian dengan judul Pengaruh Terpaan Pemberitaan Delay di Media Massa terhadap Citra Lion Air Indonesia pada Penumpang Angkutan Udara di Surabaya bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Terpaan Pemberitaan Delay di Media Massa terhadap Citra Lion Air Indonesia. Lion Air sering diberitakan negatif melalui media massa yaitu membahas tentang penundaan jadwal penerbangan atau *delay*. Terpaan media dinilai berdasarkan indikator yang mempengaruhi yaitu jenis media, frekuensi, durasi, dan atensi. Sedangkan citra perusahaan Lion Air dinilai berdasarkan indikator *primary impression, familiarity, perception, preference, dan position*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif eksplanatif yaitu bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Peneliti menggunakan penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Pengaruh Terpaan Pemberitaan Delay di Media Massa terhadap Citra Lion Air Indonesia pada Penumpang Angkutan Udara di Surabaya* adalah arah negatif.

Kata Kunci: Terpaan Media, Citra Perusahaan, Delay, Lion Air

ABSTRACT

Desy Sanada. 1423014041. *The Impact of Delay's Reporting Exposure on Mass Media to Lion Air Indonesia's Image on Airline Passengers Surabaya.*

The purpose of the research entitled The Impact of Delay's Reporting Exposure on Mass Media to Lion Air Indonesia's Image on Airline Passengers Surabaya is to find out the impact of delay's reporting exposure on mass media to Lion Air Indonesia's image. Lion Air is often reported negatively on mass media considering the delay of flights schedule. Media exposure is assessed based on indicators which are type of media, frequency, duration and attention. While Lion Air image is assessed based on primary impression, familiarity, perception, preference and position. This research is an explanative quantitative research that aims to see the effect between X variable and Y variable. Researcher used the survey method with questioners as a tool to collect the data. The result of this research shows that The Impact of Delay's Reporting Exposure on Mass Media to Lion Air Indonesia's Image on Airline Passengers Surabaya is negative.

Keywords: Exposure on Mass Media, Corporate Image, Delay, Lion Air