

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh terpaan pemberitaan *delay* di media massa terhadap citra Lion Air Indonesia pada penumpang angkutan udara di Surabaya, peneliti telah mengambil kesimpulan yaitu terdapat hubungan yang negatif antara terpaan media dilihat dari indikator jenis media, frekuensi, durasi, dan atensi dengan citra perusahaan Lion Air dilihat dari indikator *primary impression*, *familiarity*, *perception*, *preference* dan *position*.

Hasil yang terdapat dari uji hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa terpaan pemberitaan yang terdapat di media berpengaruh signifikan terhadap citra Lion Air pada penumpang angkutan udara di Surabaya. Koefisien regresi menunjukkan jika pemberitaan negatif mengenai Lion Air yang sering mengalami *delay* semakin tinggi, maka citra perusahaan Lion Air akan mengalami penurunan atau semakin rendah. Dalam penelitian ini, terpaan pemberitaan di media massa memiliki hubungan dengan citra perusahaan Lion Air, namun hubungan antara terpaan pemberitaan di media massa

terhadap citra Lion Air mengacu ke hubungan yang negatif. Hubungan korelasi antara kedua variabel tersebut berlawanan.

V.2. Saran

V.2.1. Saran Akademis

Bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa, peneliti mengajukan saran untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi mengenai faktor lain selain terpaan media dengan indikator yang telah digunakan oleh peneliti dimana faktor tersebut dapat memengaruhi citra sebuah perusahaan.

V.2.2. Saran Praktis

Bagi Lion Air, peneliti memberikan saran untuk lebih banyak memberikan data dan perlu memperbaiki jadwal penerbangan agar tidak terjadi penundaan penerbangan (*delay*) dan meningkatkan fungsi *Public Relations* dalam sebuah perusahaan seperti mengelola isu yang berkembang di masyarakat terkait dengan berita Lion Air yang terdapat di media massa dan melakukan evaluasi atas berbagai isu yang akan berdampak terhadap perusahaan. Pihak dari Lion Air juga diharapkan mengadakan kegiatan khusus sekaligus membangun citra Lion Air di hadapan publik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ardianto, Erdinaya, Lukiati Komala. 2005. *Komunikasi massa: suatu pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Azwar, S. 2011. *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Darmastuti, Rini. 2012. *Media Relations: Konsep, Strategi & Aplikasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Gould, Peter. 2002. *Science Literacy for the Twenty-first Century*. London: Prometheus Books.
- Hamidati, Anis dkk. *Komunikasi 2.0: Teorisasi dan Implikasi*. Yogyakarta: Aspikom. 2011.
- Hurlock, Elizabeth. 1980. *Psikologi Perkembangan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Jefkins, Frank. 1996. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono. 2012. *Teknik Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana.
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa McQuail, Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika

- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Rakhmat, Jalaluddin. 2008. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Santrock, John. 2012. *Life-Span Development* Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- 2012. *Life-Span Development* Jilid 2. Jakarta : Erlangga.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Soemirat, Soleh, Elvinaro Ardianto. 2015. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sujarweni, V Wiratna., Endrayanto, Poly. 2012. *Statistika Untuk Penelitian*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Vos, M.F. 2000. *The Corporate Image Concept: A Strategic Approach*. Den Haag: CIP Gegevens Koninklijke Bibliotheek.
- Wahyuni, Isti Nursih. 2014. *Komunikasi Massa*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Yunus, Syarifudin. 2012. *Jurnalistik Terapan*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

JURNAL

Vortyani, Agys, Ira Dwi Mayangsari. (2012). Pengaruh Tayangan NET.86 terhadap Citra Positif dalam Perspektif Masyarakat Kota Bandung. *Jurnal E-Komunikasi Universitas Telkom*. 1 (2), 2

INTERNET

Adiatmaputra Fajar Pratama (2017, Oktober). Delay Panjang, Calon Penumpang Ancam Penumpang Petugas Lion Air. *Tribun* [on-line] diakses pada 6 Januari 2017 dari <http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/10/02/delay-panjang-calon-penumpang-ancam-petugas-lion-air>

<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/812>

Fabian Januarius Kuwado (2017, Oktober). "Delay" Berjam-jam, Calon Penumpang Tinju Locket Lion Air di Bandara. *Kompas* [on-line] diakses pada 6 Januari 2017 dari <http://nasional.kompas.com/read/2017/10/02/07395661/delay-berjam-jam-calon-pemumpang-tinju-loket-lion-air-di-bandara>

<http://hubud.dephub.go.id>

Istimewa, Lion Air Kalahkan Maskapai Terbesar Di Dunia. *Jawapos* [on-line] diakses pada 6 Januari 2018 dari <http://nasional.indopos.co.id/read/2017/06/30/102876/Istimewa-Lion-Air-Kalahkan-Maskapai-Terbesar-di-Dunia>

<http://www.lionair.co.id/id/promosi/rute-penerbangan>

<https://www.oag.com/flightview-flight-status>

Prabowo, Manik (2017, Oktober). Sejumlah Penerbangan Lion Air Alami Delay Lagi di Bandara Juanda Surabaya. Tribun [on-line] diakses pada 18 Desember 2017 dari <http://jatim.tribunnews.com/2017/10/03/sejumlah-penerbangan-lion-air-alami-delay-lagi-di-bandara-juanda-surabaya>

Theo Yonathan Simon Laturiuw (2017, Desember). Parah! Lion Air Penerbangan JT 159 Delay 8,5 Jam, Bagasi Penumpang Ditinggal di Singapura. Tribun [on-line] diakses pada 6 Januari 2018 dari <http://wartakota.tribunnews.com/2017/12/02/parah-lion-air-penerbangan-jt-159-delay-85-jam-bagasi-penumpang-ditinggal-di-singapura>

Video Penumpang Bajak Pesawat Viral, Begini Penjelasan Lion Air. Tribun [on-line] diakses pada 18 Desember 2017 dari <http://www.tribunnews.com/metropolitan/2017/10/04>

http://www.worldairlineawards.com/Awards/worlds_best_lowcost_airlines.html

SURAT KABAR

Lion Air Delay, Penumpang Marah. (2017, 7 Juli). *Jawa Pos*, hal 1.

PENELITIAN TERDAHULU

Adeline, Amelia. (2017). Pengaruh Pemberitaan “Ada Apa Dengan Pizza” di Majalah Tempo Edisi 5-11 September 2016 terhadap Corporate Image Pizza Hut. *Jurnal E-Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala*.

Yuliana, Lethisa. (2016). Pengaruh Terpaan Pemberitaan Penghapusan Low Cost Carrier terhadap Citra AirAsia sebagai Penerbangan Low Cost Carrier pada Pengguna Jasa Airlines di Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala*.

MAJALAH

Bentang Media Nusantara (2018). Lion Air Perkuat Jumlah Armada. *LIONMAG*, vol Januari 2018.

Bentang Media Nusantara (2017). Lion Air Group Raih Papan Atas OTP. *LIONMAG*, vol September 2017.

Bentang Media Nusantara (2017). Lion Air Meningkatkan Kunjungan Wisata di Indonesia. *LIONMAG*, vol Oktober 2017.

SUMBER LAIN

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Djarot, tanggal 22 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Denny, tanggal 22 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Tonny, tanggal 22 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Sesti, tanggal 22 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Chandra, tanggal 22 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Santoso, tanggal 23 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Yanti, tanggal 23 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Michael, tanggal 23 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Reza, tanggal 23 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Asri, tanggal 23 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Mona, tanggal 23 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Kris, tanggal 23 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Susi, tanggal 24 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Dina, tanggal 24 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Frans, tanggal 24 Desember 2017

Data wawancara dengan Penumpang Angkutan Udara, Erik, tanggal 24 Desember 2017