

PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN PENGHAPUSAN *LOW COST CARRIER* TERHADAP CITRA AIRASIA SEBAGAI PENERBANGAN *LOW COST CARRIER* PADA PENGGUNA JASA *AIRLINES* DI SURABAYA

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Yuliana

NRP. 1423012063

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2016**

PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN PENGHAPUSAN *LOW COST CARRIER* TERHADAP CITRA AIRASIA SEBAGAI PENERBANGAN *LOW COST CARRIER* PADA PENGGUNA JASA *AIRLINES* DI SURABAYA

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Yuliana

NRP. 1423012063

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2016

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Yuliana

NRP : 1423012063

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN PENGHAPUSAN *LOW COST CARRIER* TERHADAP CITRA AIRASIA SEBAGAI PENERBANGAN *LOW COST CARRIER* PADA PENGGUNA JASA *AIRLINES* DI SURABAYA”

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

Surabaya, 2 Maret 2016

Peneliti



Yuliana

NRP.1423012063

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

“PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN PENGHAPUSAN *LOW COST CARRIER* TERHADAP CITRA AIRASIA SEBAGAI PENERBANGAN *LOW COST CARRIER* PADA PENGGUNA JASA *AIRLINES* DI SURABAYA”

Oleh:

Yuliana

NRP: 1423012063

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

Pembimbing I :. Theresia Intan, S.Sos., M.I.Kom.
: NIK. 142.10.0651

()

Pembimbing II :Lusy Evylia., SE., M.Si
: NIK. 142.10.0661

()

Surabaya, 2 Maret 2016

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 : 2 Maret 2016

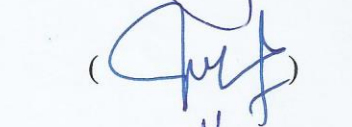


Mengesahkan,
Fakultas Ilmu Komunikasi,



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

Dosen Penguji :

1. Ketua : Anastasia Yuni W., S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142.09.0634
2. Sekretaris : Lusy Evylia., SE., M.Si
NIK. 142.10.0661
3. Anggota I : Theresia Intan, S.Sos., M.I.Kom.
NIK. 142.10.0651
4. Anggota II : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom
NIK. 142.09.0849

()
()
()
()

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Yuliana
NRP : 1423012063

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN PENGHAPUSAN *LOW
COST CARRIER* TERHADAP CITRA AIRASIA SEBAGAI
PENERBANGAN *LOW COST CARRIER* PADA PENGGUNA JASA
AIRLINES 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,

Yang menyatakan.



Yuliana

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah yang selalu penulis ucapkan tak henti-hentinya kepada Allah S.W.T yang telah melancarkan, memberikan jalan serta melindungi penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN PENGHAPUSAN *LOW COST CARRIER* TERHADAP CITRA AIRASIA SEBAGAI PENERBANGAN *LOW COST CARRIER* PADA PENGGUNA JASA *AIRLINES* DI SURABAYA**. Peneliti membuat proposal skripsi ini sebagai salah satu syarat wajib yang harus dilalui untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Peneliti berusaha membuat skripsi dengan tujuan untuk sebagai referensi/bacaan untuk khalayak mengenai dunia *Public Relations*. Selain itu, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang turut serta dalam membimbing dan memberikan dukungan dalam pembuatan proposal skripsi diantaranya yaitu:

1. Kepada kedua orang tua Bapak dan Ibu penulis yang selalu setia mengantar peneliti kekampus bahkan membeli buku-buku yang dibutuhkan serta memberikan motivasi serta mendukung dalam doa agar dilancarkan pembuatan skripsi

2. Kepada dosen pembimbing penulis Theresia Intan P S.Sos., M. I.Kom dan Lusy Evylia Puspita,S.E., M.Si. yang selalu setia membimbing dan memberikan ide-ide yang bermanfaat pada saat proses pembuatan skripsi
3. Seluruh dosen fakultas Ilmu Komunikasi serta staff fakultas Bu tina, Syella menjadi teman curhat saat difakultas saat peneliti jenuh dan Pak Jati yang selalu bersedia membantu proses teknis penelitian dan dukungan untuk menyelesaikan proposal ini.
4. Lucky Kurniawan dan Kak Yenny yang bersedia membantu mencari responden korban dari kecelakaan pesawat AirAsia sebagai penguat data skripsi ini dan terimakasih kepada responden-responen yang bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai oleh peneliti.
5. Terakhir kepada Maria Christina yang rela meluangkan waktunya untuk menemani peneliti saat mencetak berkas-berkas skripsi, Anisa Dewi teman seperjuangan kuesioner yang sering berbagi saran dan pendapat selama proses pengerjaan. Tak lupa teman-teman yang terheboh Rara, Amelia dan Samantha yang selalu memberikan *moodboster* terbaik saat penulis merasa jenuh dan bosan.

Demikian mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas dukungan dari berbagai pihak yang bersedia mengisi kuesioner peneliti yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, namun penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan ataupun kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan banyak sekali masukan, kritik serta saran untuk

memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi bermanfaat bagi penulis dan pembaca. Terima kasih.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Sampul Dalam	ii
Surat Pernyataan Originalitas.....	iii
Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing	iv
Lembar Pengesahan Dosen Penguji	v
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	vi
Halaman Persembahan	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	xi
Daftar Gambar.....	xvi
Daftar Bagan	xvii
Daftar Tabel	xviii
Daftar Lampiran	xxi
Abstrak	xxii
Abstract	xxiii
Bab I PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	14
I.3. Tujuan Penelitian	15
I.4. Batasan Masalah	15

I.5. Manfaat Penelitian	16
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Kerangka Teori	
II.1.1. Teori Lasswell	17
II.1.2 Terpaan Media	18
II.1.3 Berita	21
II.1.4 Definisi Citra	23
II.1.5 Jenis-Jenis Citra	23
II.1.6 <i>Corporate Image</i>	24
II.1.7 Elemen Citra	25
II.1.8 Kegiatan <i>Public Relations</i> dan Sasaran	29
II.1.9 Teori Komunikasi	30
II.1.9 Model Komunikasi	32
II.2. Nisbah Antar Konsep	32
II.3. Bagan Kerangka Konseptual	34
II.4. Hipotesis	35
Bab III METODE PENELITIAN	
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian	36
III.2. Metode Penelitian	36
III.3. Identifikasi Variabel	37
III.4. Definisi Konseptual	37
III.4.1 Terpaan Media	37

III.4.2 Elemen Citra	38
III.5. Definisi Operasional	39
III.6. Populasi dan Sampel	41
III.6.1. Populasi	41
III.6.2 Sampel	42
III.7 Teknik Penarikan Sampel	45
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	46
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas	46
III.9.1. Uji Validitas.....	46
III.9.2. Uji Reliabilitas	47
III.10 Teknik Analisis Data	47
III.10.1. Pengeditan	49
III.10.2. Pemberian Kode	50
III.10.3. Perumusan Data.....	50
III.10.4. Tabulasi Silang	50
III.10.5 Uji Validitas.....	50
III.10.6. Uji Reliabilitas	51
III.10.7 Uji Korelasi	52
III.10.8 Uji Regresi	53
III.10.9 Uji Hipotesis.....	53

Bab IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Subjek Penelitian	54
------------------------------	----

IV.1.1 Pengguna <i>Airlines</i> di Surabaya	54
IV.1.2 <i>Low Cost Carrier Airlines</i>	55
IV.1.3 <i>AirAsia Best Low Cost Carrier</i>	57
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	58
IV.2.1 Uji Validitas	58
IV.2.2 Uji Reliabilitas	60
IV.3. Hasil Penelitian	61
IV.3.1 Temuan Data dan Responden	61
IV.3.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
IV.3.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	62
IV.3.1.3 Profil Responden Berdasarkan Asal Wilayah	63
IV.3.1.4 Profil Responden Berdasarkan Sumber Media	64
IV.3.2 Deskripsi Variabel Penelitian	68
IV.3.2.1 Deskripsi Variabel Terpaan Media	68
IV.3.2.1.1 Atensi	68
IV.3.2.1 Deskripsi Variabel <i>Corporate Image</i>	72
IV.3.2.1.1 Kesan Utama	72
IV.3.2.1.2 Keakraban	77
IV.3.2.1.3 Persepsi	81
IV.3.2.1.4 Pilihan	84
IV.3.4.1.5 Posisi	89
IV.3.3 Skala Interval	92

IV.3.3.1 Skala Interval Terpaan Media	93
IV.3.3.2 Skala Interval <i>Corporate Image</i>	94
IV.3.4 Analisis Data Korelasi	94
IV.3.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	95
IV.3.6 Uji Hipotesis	96
IV.3.7 Tabulasi Silang	97
IV.3.7.1 Analisis Tabulasi Silang dengan <i>Corporate Image</i>	101
 Bab V Kesimpulan dan Saran	
IV.5.1 Kesimpulan	112
IV.5.2 Saran	113
Daftar Pustaka	114
Daftar Lampiran	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pemberitaan Pesawat AirAsia QZ8501	3
Gambar I. 2 Pemberitaan AirAsia sebagai penerbangan <i>LCC</i>	6
Gambar I.3 Pemberitaan Tiket Murah dihapus	7
Gambar I.4 Pemberitaan <i>low cost carrier</i> Berdampak pada Sektor Pariwisata	8
Gambar I.5 Pemerintah akan putuskan tiket murah	9
Gambar IV.1 Data Pengguna Airlines di Surabaya	54

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Komponen Komunikasi	32
--------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Pengukuran Reliabilitas	53
Tabel IV.1 Tabel Uji Validitas	59
Tabel IV. 2 Tabel Reliabilitas	60
Tabel IV.3 Tabel Uji Reliabilitas	60
Tabel IV.4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel IV.5 Profil Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel IV.6 Profil Responden Asal Wilayah Responden.....	63
Tabel IV.7 Sumber Media Sebagai Referensi Responden	64
Tabel IV.8 Saya merasa sedih dengan adanya penghapusan pemberitaan <i>low cost carrier</i>	68
Tabel IV.9 Saya merasa khawatir dengan adanya pemberitaan penghapusan <i>low cost carrier</i>	69
Tabel IV.10 Saya merasa ingin mengetahui pemberitaan penghapusan <i>low cost carrier</i>	71
Tabel IV.11 Saya merasa ingin mengikuti perkembangan penghapusan <i>low cost carrier</i>	71
Tabel IV.12 Saya mengetahui perusahaan AirAsia merupakan maskapai dengan penerbangan murah	73
Tabel IV.13 Saya mengetahui AriAsia sebagai maskapai <i>best low cost carrier</i>	74

Tabel IV.14 Saya mengetahui fasilitas AirAsia terbatas	75
Tabel IV.15 Saya mengetahui karyawan AirAsia bekerja secara <i>multi tasking</i>	75
Tabel IV.16 Saya sering menemukan promo tiket penerbangan murah AirAsia di media <i>online</i>	77
Tabel IV.17 Saya sering menemukan promo tiket penerbangan murah AirAsia di media elektronik	78
Tabel IV.18 Saya sering menemukan promo tiket penerbangan murah AirAsia di media cetak.....	79
Tabel IV.19 Saya merasa AirAsia memberikan kemudahan dengan menjual tiket secara <i>online</i>	80
Tabel IV.20 Saya mengetahui AirAsia memberikan insentif <i>free</i> koper kabin	80
Tabel IV.21 Saya menyadari pesawat yang digunakan AirAsia berbiaya perawatan rendah	82
Tabel IV.22 Saya menganggap semua lapisan masyarakat dapat menggunakan AirAsia	83
Tabel IV.23 Saya merasa AirAsia merupakan perusahaan <i>low cost carrier</i> terbaik .	84
Tabel IV.24 Saya tetap memilih AirAsia meskipun pernah mengalami kecelakaan pesawat	85
Tabel IV.25 Saya percaya bahwa AirAsia memiliki keunggulan yang dapat ditonjolkan	86
Tabel IV.26 Saya memilih AirAsia karena kenyamana dalam pelayanan.....	87
Tabel IV.27 Saya memilih AirAsia karena keluasan kabin yang ditawarkan	88

Tabel IV.28 Saya hanya ingin menggunakan jasa AirAsia jika ada promo tiket penerbangan murah saja.....	88
Tabel IV.29 Saya melihat AirAsia sebagai maskapai <i>best low cost carrier</i> yang masih berada diatas para kompetitornya.....	90
Tabel IV.30 Saya lebih berminat menggunakan AirAsia dibandingkan penerbangan maskapai lainya yang menjadi kompetitor AirAsia.....	91
Tabel IV.31 Kategori Skor Interval Terpaan Media	92
Tabel IV.32 Kategori Skor Interval <i>Corporate Image</i>	92
Tabel IV.33 Skala Interval Terpaan Media	93
Tabel IV.34 Skala Interval <i>Corporate Image</i>	93
Tabel IV.35 Korelasi Terpaan Media terhadap <i>Coporate Image</i>	94
Tabel IV.36 <i>Coefisien</i> Regresi Terpaan Media dengan <i>Coporate Image</i>	95
Tabel IV.37 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan <i>Coporate Image</i>	96
Tabel IV.38 Tabulasi Silang UsiaResponden dengan <i>Coporate Image</i>	98
Tabel IV.39 Tabulasi Silang Asal Wilayah Responden dengan <i>Coporate Image</i>	99
Tabel IV.40 Tabulasi Silang Referensi Media dengan <i>Coporate Image</i>	100
Tabel IV.41 Tabulasi Silang Terpaan Media dengan <i>Corporate Image</i>	101

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	110
Uji Reliabilitas	114
Uji Validitas	115
Frekuensi Variabel	116
Identitas Responden	123
Skala Interval	125
Tabulasi Silang	126
Korelasi dan Regresi	129
Distribusi Statistik Tabel T	126
Tabel Definisi Operasional	131
Data Pengguna <i>Airlines</i> Surabaya	134
Koding Kuesioner	135

ABSTRAK

Yuliana NRP 1423012063. “PENGARUH TERPAAN PEMBERITAAN PENGHAPUSAN *LOW COST CARRIER* TERHADAP CITRA AIRASIA SEBAGAI PENERBANGAN *LOW COST CARRIER* PADA PENGGUNA JASA *AIRLINES* DI SURABAYA”

Pemberitaan mengenai penghapusan *low cost carrier* setelah jatuhnya pesawat AirAsia QZ8501 pada tahun 2014 mulai tersebar di media massa. AirAsia yang dikenal sebagai maskapai dengan menyandang gelar *best low cost carrier* selama tujuh kali berturut – turut ini menjadi sasaran dari pemberitaan penghapusan *low cost carrier*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah pengaruh dari adanya terpaan pemberitaan penghapusan *low cost carrier* terhadap citra AirAsia sebagai maskapai *low cost carrier* pada pengguna airlines di Surabaya. Terpaan media dinilai berdasarkan satu aspek indikator yang mempengaruhi yaitu atensi. Sedangkan *corporate image* AirAsia dinilai berdasarkan indikator *primary impression, familiarity, perception, preference, dan position*.

Jenis penelitian ini adalah eksplanatif yaitu bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel X dan variabel Y, dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode survei kuesioner yang mana akan diukur dengan skala likert. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa memiliki pengaruh antara terpaan pemberitaan penghapusan *low cost carrier* terhadap citra AirAsia sebagai maskapai *low cost carrier* namun, pengaruh tersebut rendah.

Kata Kunci: Terpaan Media, *Corporate Image, Low Cost Carrier*

ABSTRACT

YULIANA NRP 1423012063 “THE IMPACT OF LOW COST CARRIER ABOLISHMENT NEWS TOWARDS THE AIRASIA IMAGE AS A LOW COST CARRIER FLIGHT TO THE AIRLINES CUSTOMER IN SURABAYA

The news about the abolishment of low cost carrier after the AIRASIA QZ8501 crash in 2014 began to spread in mass media. Air Asia who is known as the airline with the best low cost carrier award in seven year continuously becomes the target of the low cost carrier news. This research was conducted to understand the impact of the news about the low cost carrier abolishment towards the AIRASIA as low cost carrier airlines to the customer in Surabaya. The media exposure was rated base on one influence indicator called as attention. While the corporate image AIRASIA was rated base on the indicator of primary impression, familiarity, perception, preference and position.

The type of the research is explanatory study which purposely to understand the impact of Variable X and Variable Y, using the quantitative approach and the questionnaire survey method that will be measured with the likert scale. This research result could be the conclusion if the impact of the media exposure has influenced the low cost carrier abolishment towards the AIRASIA image as a low cost carrier airline however, the impact is low.

Keywords: Media Exposure, Corporate Image, Low Cost Carrier

