

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP CITRA BUS PO. RAYA
(Studi Eksplanatif Kuantitatif di Kalangan *Raya Fans Community* di
Sukoharjo Tahun 2014)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Guna mencapai gelar Sarjana S – 1

ILMU KOMUNIKASI



Pipin Suvia Sari

L100090044

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

LEMBAR PERSETUJUAN

Pengaruh pelayanan terhadap citra bus PO. Raya.

(Studi Eksplanatif Kuantitatif di Kalangan *Raya Fans Community* di Sukoharjo
Tahun 2014).

Skripsi

Oleh :

Pipin Suvia Sari

L100090044

Disetujui oleh :

Pembimbing I



Dian Purworini, S. Sos, MM

NIK. 1102

Pembimbing II



Agus Triyono, S. Sos, M.Si

NIK. 100.1105

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh pelayanan terhadap citra bus PO. Raya.

(Studi Eksplanatif Kuantitatif di Kalangan *Raya Fans Community* di Sukoharjo
Tahun (2014))

Disusun oleh :

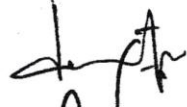
PIPIN SUVIA SARI

NIM. L100090044

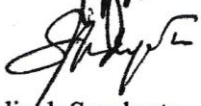
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan S-1

Susunan Dewan Penguji.

Dian Purworini, MM ()

Agus Triyono, S. Sos, M. Si ()

Nieldya Nofandrilla, MA ()

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,



Husni Thamrin, Ph. D

NIK. 706



PERNYATAAN.

Dengan ini saya menyatakan dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Namun apabila dikemudian hari terbukti ada ketidak benaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan siap untuk menerima sanksi yang diberikan

Surakarta, juli 2014



Pipin Suvia Sari

NIM. L100090044

MOTTO.

Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan. Peluh keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu dan doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan disetiap langkahmu adalah pengawetnya. Maka dari itu, bersabarlah. Allah selalu menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam proses menuju keberhasilan. Sesungguhnya kesabaran akan membuatmu mengerti bagaimana cara mensyukuri arti sebuah keberhasilan.

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- a. Kedua orang tuaku tercinta yang tidak henti-hentinya memberikan semangat.
- b. Kakak-kakak keponakanku yang tersayang.
- c. Kakakku Lita yang selalu memberikan semangat.
- d. Teman-temanku yang selalu memberikan semangat.
- e. Almamaterku program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

KATA PENGANTAR.

AssalamualaikumWr. Wb

Puji syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi penyayang yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih belum sempurna dengan keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Namun atas bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis hanturkan kepada :

1. Bapak Husni Thamrin, Ph. D selaku Dekan Fakultas Komunikasi dan Informatika.
2. Ibu Palupi, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Dian Purworini, M.M selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.

4. Bapak Agus Triyono, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi.
5. Bapak catur ito selaku ketua *Raya Fans Community* yang bersedia membantu mengumpulkan data dan mengisi koesioner.
6. Bapak Wahyu Suseno selaku humas *Raya Fans Community* yang bersedia membantu mengumpulkan data dan mengisi koesioner.
7. Untuk orang tua dan kakak saya Djendra dan adik saya Kevin dari penulis yang telah memberikan semangat dan doa untuk penulis agar menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Fiska, Laila, Upik, Rian, Wahyu, Andika, Ayub, Asrul, Rela, Oki, Arif Sontrot dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu sebagai teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini belum sempurna dan membutuhkan kritik dan saran. Semoga skripsi ini berguna bagi orang banyak.

Wassalamu'alaikumWr. Wb

Surakarta, 2014

PipinSuvia Sari.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI	VIII
DAFTAR TABEL	IX
ABSTRAK	X
Bab 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Signifikansi Akademis	11
F. TinjauanPustaka.....	12
1. Teori Komunikasi.....	12
2. Konsep Pelayanan	15
3. Teori Citra	24
4. Pengertian komunitas.....	31
G. Hipotesis.....	36
H. Metodologi penelitian.....	37
1. Lokasi Penelitian	38
2. Populasi	38
3. Sampel	38

4. Definisi operasional variabel	40
5. Teknik Pengumpulan Data.....	44
6. Sumber Data	45
7. Teknik Analisa Data.....	46
Bab II DESKRIPSI LOKASI/OBJEK	
A. Lokasi bus PO. Raya	51
B. Deskripsi Raya Fans Community.....	53
Bab III HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN	
A. HASIL PENELITIAN.....	58
B. HASIL PENGUJIAN INSTRUMEN.....	59
C. UJI VALIDITAS.....	61
D. UJI RELIABILITAS	64
E. ANALISIS REGRESI LINIER.....	65
F. UJI T.....	67
G. PEMBAHASAN.....	68
Bab IV PENUTUP.	
A. KESIMPULAN.....	73
B. SARAN	74.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

Pipin Suvia Sari, L100090044. Pengaruh pelayanan terhadap citra bus PO. Raya. (Studi Eksplanatif Kuantitatif di Kalangan *Raya Fans Community* di Sukoharjo Tahun 2014). Skripsi, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta 2014.

Pelayanan merupakan salah satu kunci kesuksesan bagi perusahaan. Setiap perusahaan mempunyai cara yang berbeda untuk memberikan sebuah pelayanan yang baik kepada konsumen. Pelayanan yang baik maka akan mempengaruhi citra perusahaan tersebut. Salah satunya perusahaan bus PO. Raya yang memberikan pelayanan baik kepada penumpang. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka akan memberikan dampak tersendiri. Seperti penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka mereka dengan kesadaran diri membentuk sebuah komunitas yang bernama *Raya Fans Community*.

Penelitian ini dengan jenis studi eksplanatif kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap citra bus PO. Raya (studi eksplanatif kuantitatif di kalangan *Raya Fans Community* di Sukoharjo 2014). Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik kuesioner yang disebar keanggota *raya fans community*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan mempunyai pengaruh besar terhadap citra perusahaan sebesar 69,5%. Untuk meningkatkan pelayanan maka perusahaan melalui 2 tahap yaitu reliability dan responsiveness.

Kata kunci :pelayanan, citra, *Raya Fans Community*.