

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP CITRA TRANS-JOGJA



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Oleh:

NOVI ROSIANA RAHARJO

06 09 02985/KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Citra Transjogja”

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh:

NOVI ROSIANA RAHARJO
06 09 02985/KOM

disetujui oleh:



Ike Devi S./S.Sos., M.Si
Dosen Pembimbing

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP CI
PERUSAHAAN

Penyusun : Novi Rosiana Raharjo

NIM : 06 09 02985

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari/Tanggal : Jumat, 18 Maret 2011

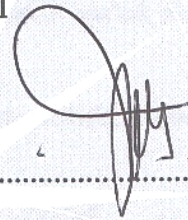
Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran 2

TIM PENGUJI

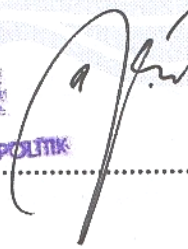
Dr.Phil.Yudi Perbawaningsih.,M.Si

Penguji Utama



Ike Devi S.,S.Sos., M.Si

Penguji I



G.Arum Yudarwati.,SIP.,M.Mktg.Comcn

Penguji II



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Karya Tulis ini secara khusus kupersembahkan untuk (+) Mamaku
tersayang.*

Mama yang selalu mengusahakan terbaik untuk anak-anaknya,

Mama yang selalu memberikan pelajaran penting dalam hidupku,

Mama yang selalu khawatir pada anak-anaknya,

Mama yang tak pernah berhenti berdoa untuk anak-anaknya,

Mama yang tak pernah berhenti mencintai anak-anaknya,

Terimakasih M.A.M.A.

Kini kau telah pergi untuk selamanya,

Disaat aku belum mampu membahagiakan dan membanggakanmu,

Dengan ini aku berharap dapat sedikit membanggakan Mama.

Miss you MOM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Novi Rosiana Raharjo
Nomer Mahasiswa : 06 09 02985
Program Studi : Public Relations
Judul Karya Tulis : Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Transjogja

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain, untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini saya bersedia di proses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan saya ini dibuat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 4 Maret 2011



Yang menyatakan

Novi Rosiana Raharjo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan YME, atas berkat-NYA penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dari pengajuan judul, seminar, penelitian sampai penyusunan laporan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Citra Transjogja”.

Banyak manfaat dan pengetahuan yang penulis dapatkan selama menyusun skripsi ini. Tentunya ini semua berkat adanya dukungan dari pihak-pihak yang banyak membantu penulis. Perkenankanlah penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Tuhan YME, atas berkat dan campur tangan-NYA yang tak pernah habis dan berkesudahan.
2. Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas.,S.Sos.,M.Si. selaku pembimbing yang dalam kesibukannya selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis. Terimakasih untuk masukan, arahan, serta bimbingan ibu yang sangat berharga.
3. Pihak Dinas perhubungan Bp. Ir. Rizki Budi Utomo, MT sebagai Staff UPTD Trans-Jogja yang telah banyak membantu penulis dalam mengumpulkan data untuk penelitian. Terimakasih untuk bantuan dan informasinya.
4. Bp. Joko Wahyono dari PT. Jogja Tugu Trans selaku narasumber yang banyak memberi informasi dan juga dukungan kepada penulis. Terimakasih banyak atas dukungan dan informasinya yang sangat berharga.

5. Papa dan Mama (+) yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk anaknya, yang memberi dukungan lewat doa, yang selalu mengejar penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih Pa..Ma... Love you...
6. My brother Eko Raharjo S.Kom n My sista Dewi puspita S.E. Terimakasih atas support dan bantuannya dalam segala bentuk.
7. My lovely Marten Purnomo S.E. Thank you a lot buat semua dukungan yang kamu berikan dalam segala bentuk. Dukungan disaat penulis *down* maupun saat sedang bersemangat dan disaat penulis sedang kehilangan. Terimakasih buat “nutrisi hati” nya, hehehehe.... Love you...
8. My Best friends yagn rajin Up date setiap ada gosip,wkwkwkwk.... Ellen Kristina dan Vita Agus. Makasih ya sudah memberi banyak nutrisi otak (baik itu gosip, realita, khayalan, masa depan, problema hidup, kebiasaan, pertengakaran, selisih paham, sifat, dan masih banyak lagi),wkwkwkwk..... Semoga pertemanan qta berjalan terus sampai tua...OKE!
9. Anak-anak Angel House c Devi, Loren, Mel-mel, Liana, Irene, Winnie, Silvie. Terimakasih buat dukungan berupa refreshing bersama kalian.hehehehe.. pasti aku kangen nge kos bersama kalian, nonton, jalan-jalan, foto bersama, makan bersama, dan diet bersama.hahahahaha... Good Luck for you all!
10. Teman seperjuangan Fanny, Nina, Stephanie soenanto, olin, dll yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih atas segala support, doa, dan bantuan kalian. Good Luck yah!

Demikian ucapan terimakasihku yang sesungguhnya aku tidak tau

bagaimana cara membalas bantuan kalian, aku hanya bisa mendoakan semoga kalian semua diberkati Tuhan YME. Amin...



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persembahan	iv
Halaman Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xv
Abstrak	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Kerangka Teori	5
F. Kerangka Konsep	24
G. Hipotesis	27
H. Definisi Operasional	27
I. Metodologi	35
BAB II DESKRIPSI OBJEK	
A. Sejarah Trans-Jogja	44
B. Visi dan Misi	48
C. Sistem <i>Buy the Services</i>	49
D. Rute Trans-Jogja	50
E. Lokasi POS	52
F. Infrastruktur	52
G. Pelayanan Trans-Jogja	53

BAB III HASIL DAN ANALISIS DATA

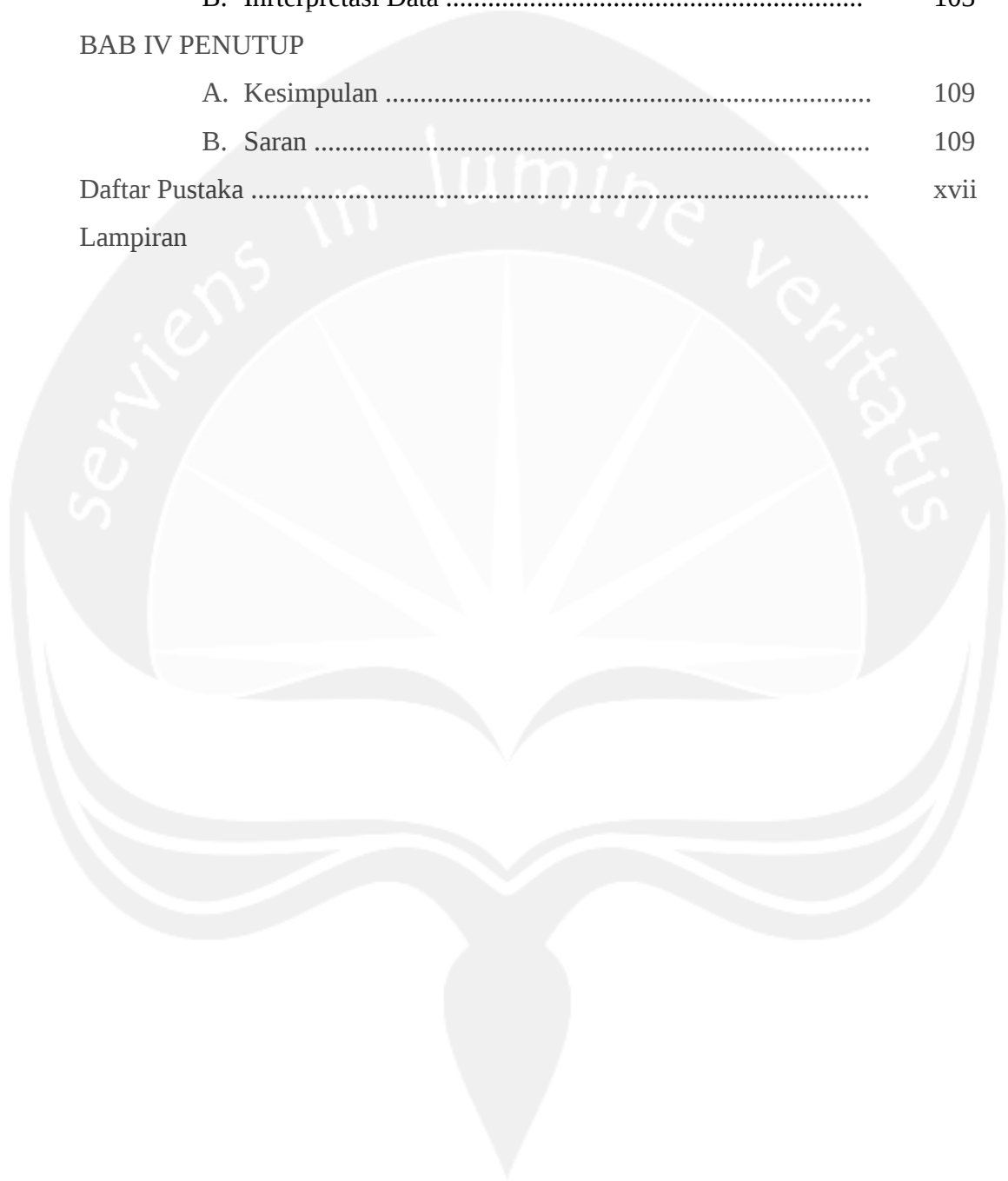
A. Analisis Data	58
B. Inrterpretasi Data	103

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	109
B. Saran	109

Daftar Pustaka	xvii
----------------------	------

Lampiran



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Definisi Operasional	31
Tabel 1.2 Uji Validitas Kualitas Jasa (X)	39
Tabel 1.3 Uji Validitas Citra Perusahaan (Y)	40
Tabel 1.4 Uji Validitas Kompetensi Komunikasi (Z)	41
Tabel 1.5 Uji Reliabilitas kualitas pelayanan (X), Citra Perusahaan (Y), dan Kompetensi komunikasi (Z)	42
Tabel 3.1 Jenis kelamin Responden	59
Tabel 3.2 Status pekerjaan Responden	59
Tabel 3.3 Armada bus yang datang kurang dari 15 menit	60
Tabel 3.4 Sopir mengemudi dengan kecepatan rata-rata 30-40 km	61
Tabel 3.5 Bus yang mengangkut dan menurunkan penumpang hanya di halte transjogja	61
Tabel 3.6 Bus trans-jogjamentaati peraturan	62
Tabel 3.7 Bus trans-jogjatidak pernah mengalami kerusakan di jalan ...	63
Tabel 3.8 Layanan customer services yang mudah di hubungi	63
Tabel 3.9 Petugas yang mendengarkan keluhan dengan tersenyum	64
Tabel 3.10 Petugas yang mendengarkan keluhan konsumen dengan Tenang	65
Tabel 3.11 Petugas yang memberi informasi dengan jelas	65
Tabel 3.12 Petugas yang bersedia membantu konsumen yang membutuhkan bantuan	66
Tabel 3.13 Trans-jogja yang bebas dari copet	67
Tabel 3.14 Trans-jogja yang bebas dari pemulung	67
Tabel 3.15 Trans-jogjatidak pernah mengalami kecelakaan dalam Berkendara	68

Tabel 3.16 Barang tertinggal disimpan dengan baik	69
Tabel 3.17 Petugas mengingatkan barang agar tidak tertinggal	69
Tabel 3. 18 Terdapat kotak P3K di dalam bus	70
Tabel 3. 19 Mesin tiket yang dapat digunakan	71
Tabel 3. 20 Kursi tunggu dapat digunakan	71
Tabel 3.21 Kursi penumpang dapat di gunakan	72
Tabel 3.22 Pintu otomatis bus dapat berfungsi	72
Tabel 3.23 AC yang dapat berfungsi	73
Tabel 3.24 Tempat sampah yang dapat digunakan	74
Tabel 3.25 Pegangan tangan dapat digunakan	75
Tabel 3.26 Papan trayek mudah terlihat	75
Tabel 3.27 Kodisi dalam bus yang bersih	76
Tabel 3.28 Kondisi bus tanpa kerusakan	77
Tabel 3.29 Trans-jogja alat transportasi perkotaan yang teratur	77
Tabel 3.30 Trans-jogja solusi transportasi perkotaan yang mengurangi Kemacetan	78
Tabel 3.31 Trans-jogja solusi transportasi perkotaan yang mengurangi Polusi	79
Tabel 3.32 Trans-jogja solusi transportasi perkotaan yang mengurangi Kecelakaan	79
Tabel 3.33 Trans-jogja solusi transportasi perkotaan yang mengurangi Keruwetan	80
Tabel 3.34 Trans-jogja menyediakan tempat untuk kaum diffabel	81
Tabel 3.35 Trans-jogja memiliki jam operasional yang sesuai mobilitas masyarakat	82
Tabel 3.36 lokasi halte trans-jogjadi tempat-tempat strategis	82

Tabel 3.37 Pengenalan logo transjogja	83
Tabel 3.38 Warna hijau dan kuning identik dengan transjogja	84
Tabel 3.39 Moto trans-jogja adalah aman, nyaman dan tepat waktu	84
Tabel 3.40 Petugas yang mampu menerangkan seluruh rute trans-jogja	85
Tabel 3.41 Petugas mampu mengatur sirkulasi penumpang	86
Tabel 3.42 Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	86
Tabel 3.43 Petugas yang mampu menerangkan shelter dan rute transit	87
Tabel 3.44 Pramugara yang duduk bila hanya ada 5 penumpang	88
Tabel 3.45 Petugas yang mampu menerangkan tata cara naik trans-v jogja	88
Tabel 3.46 Petugas hafal rute bus	89
Tabel 3.47 Petugas hafal rute transit	90
Tabel 3.48 Petugas yang paham tata cara naik transjogja	90
Tabel 3.49 Petugas menanyakan tempat tujuan	91
Tabel 3.50 Petugas melayani dengan tersenyum	92
Tabel 3.51 Ucapan terimakasih kepada penumpang yang turun dari bus	92
Tabel 3.52 Petugas berpakaian sopan	93
Tabel 3.53 Petugas yang sopan dalam bertingkah laku	94
Tabel 3.54 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Jasa dari Trans-jogja	95
Tabel 3.55 Penilaian responden terhadap Citra dari Trans-jogja	96
Tabel 3.56 Penilaian responden terhadap Kompetensi Komunikasi dari TJ ...	97
Tabel 3.57 Correlations	98
Tabel 3.58 Hasil uji Hubungan variabel X dan variabel Y menggunakan MRA	99
Tabel 3.59 Hasil uji f	100
Tabel 3.60 Hasil uji t	100

Tabel 3.61 Hasil uji Hubungan variabel X ,variabel Y dan variabel Z menggunakan MRA	100
Tabel 3.62 Hasil Uji f	101
Tabel 3.63 Hasil uji t	102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Gap SERVQUAL	11
Gambar 1.2 Analysis Citra dan Tanggapan Khalayak Citra Baik Citra baik	18
Gambar 1.3 Analisis kenal suka	20
Gambar 1.4 Model CIPA	22
Gambar 1.5 Gambaran Konsep Penelitian	26
Gambar 2.1 Logo Transjogja	45
Gambar 3.1 Nilai Hubungan antar Variabel	103

ABSTRAK

Citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan. Citra merupakan titipan kepercayaan dari masyarakat. Citra baik merupakan prestasi yang ingin dicapai oleh semua perusahaan. Baik / buruknya citra dapat mempengaruhi kondisi perusahaan. Penting bagi sebuah perusahaan untuk mengetahui citranya di mata konsumen. Dengan mengetahui citra maka perusahaan dapat membenahi sistem / pengelolaan yang salah dan mengetahui apakah citra yang ada di benak masyarakat sesuai dengan apa yang di harapkan oleh perusahaan. Citra yang baik dapat menyebabkan konsumen menjadi setia. citra dibangun melalui *technical quality* (kualitas teknik) seperti manfaat apa yang diterima pelanggan dari pengguna jasa dan *functional quality* (kualitas fungsional), yaitu bagaimana cara perusahaan menyampaikan jasa tersebut.

Penelitian ini dilakukan dengan metode eksplanatif yang bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas jasa terhadap citra yang dimoderasi oleh komponen komunikasi. Sehingga dapat diketahui bahwa kualitas yang di berikan oleh suatu perusahaan mampu mempengaruhi citra perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini ternyata kualitas jasa mampu memberikan pengaruh yang baik terhadap citra, namun kompetensi komunikasi tidak mampu memberikan pengaruh terhadap hubungan kualitas jasa dengan citra perusahaan. Hal tersebut dikarenakan kompetensi komunikasi yang terjadi belum baik sehingga tidak mendukung dalam pembentukan citra agar lebih baik. Konsumen dari transjogja lebih memperhitungkan jasa yang diberikan bukan cara memberikan pelayanan tersebut.

Kata kunci: Kualitas Jasa, Citra perusahaan, Kompetensi komunikasi

Daftar Pustaka

Buku :

- Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya edisi keempat*. Jakarta: Kencana.
- Buttle, Francis. 2007. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. Jakarta: Bayumedia Publishing
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Fombrun, Charles J. 1999. *Reputation: Realizing value from the Corporate image*. Boston: Harvard Business School Press.
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management And Marketing: A Moment of Truth*. Singapore: Maxwell Macmillan International.
- HM. Jogiyanto. 2008. *Pedoman Survei Kuesioner*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Indrajit, Eko dan Djokopranoto. 2006. *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. Yogyakarta: ANDI
- Kasali, Rhenald. 1991. *Manajemen Periklanan Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Sapidodadi.
- Kotler, Philip. 1995. *Manajemen Pemasaran. (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian)*. Jakarta: Salemba empat.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Edisi I. Jakarta, Salemba Empat
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer service dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi: Persepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa
- . 2004. *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Singarimbun, Masri & Sofian Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES
- Spillane, James J. 2006. *Managing Quality Customer Services: Pelayanan yang Berkualitas*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Sanata Dharma.

Van Riel, Cees B.M. 1995. *Principles of Corporate Communication*. Prentice Hall.

Thesis :

Kusuma, Adhi Rah. 2009. *Pengaruh Kualitas pelayanan, Kompetensi Tenaga Penjualan dan citra perusahaan terhadap minat beli ulang (Studi terhadap PT.Ratna Intan Kusuma Semarang)*. Magister Management. Universitas Diponegoro.

Website :

<http://globalstatistik.com/service.htm>. (diakses 14 Mei 2010).

<http://home.unpar.ac.id/~hasan/SAMPLING.doc>. (diakses 2000).

