

**CITRA KERETA API PRAMBANAN EKSPRES MENURUT
KOMUNITAS PENGGUNA KERETA API PRAMBANAN
EKSPRES (PRAMEKERS) JOGJA-SOLO SEBAGAI PUBLIK
AKTIF**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

PRISCILIA SIWI ASTUTI

090903879/kom

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

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Citra Kereta Api Prambanan Ekspres Menurut Komunitas
Pengguna Kereta Api Prambanan Ekspres (Pramekers) Jogja-
Solo Sebagai Publik Aktif

Penyusun : Priscilia Siwi Astuti

NIM : 09 09 03879/KOM

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada

Hari / Tanggal : Jumat / 2 Agustus 2013

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lt. 2

TIM PENGUJI

Dr. Gregoria Arum Yudarwati

Penguji Utama

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

Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si.

Penguji II



HALAMAN PERSETUJUAN

**Citra Kereta Api Prambanan Ekspres Menurut Komunitas Pengguna Kereta
Api Prambanan Ekspres (Pramekers) Jogja-Solo Sebagai Publik Aktif**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Ilmu Komunikasi



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

2013

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Priscilia Siwi Astuti
Nomer Mahasiswa : 09 09 03879
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : CITRA KERETA API PRAMBANAN EKSPRES
MENURUT KOMUNITAS PENGGUNA KA
PRAMEKS (PRAMEKERS) JOGJA SOLO
SEBAGAI PUBLIK AKTIF

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Skripsi 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 hakekatnya bukan merupakan skripsi saya secara orisinal dan otentik.

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

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

Yogyakarta, 29 Agustus 2013

Saya yang menyatakan,



Priscilia Siwi Astuti

PRISCILIA SIWI ASTUTI

No. Mhs : 03879 / KOM

**Citra Kereta Api Prambanan Ekspres Menurut Komunitas Pengguna Kereta
Api Prambanan Ekspres (Pramekers) Jogja-Solo Sebagai Publik Aktif**

ABSTRAK

Public Relations merupakan jembatan komunikasi antara organisasi dengan publiknya agar tercipta hubungan yang baik antara keduanya. Fungsi utama *Public Relations* adalah membangun citra positif perusahaan di mata publiknya. Salah satu bentuk citra adalah citra yang diharapkan oleh perusahaan adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Citra ini juga tidak sama dengan citra sebenarnya, biasanya citra yang diharapkan lebih baik atau lebih menyenangkan dari pada citra yang ada

KA Prameks diharapkan menjadi idola transportasi Jogja-Solo-Kutoarjo. Pengalaman Komunitas Pramekers Joglo sebagai publik aktif mengenai KA Prameks tentu saja akan membantu perangkaian persepsi mengenai KA Prameks. Sehingga melalui hal tersebut dapat diketahui apakah citra yang muncul sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan. Selain itu karena pengguna KA Prameks cukup heterogen maka perlu diketahui apakah terdapat perbedaan persepsi atau citra KA Prameks di mata Komunitas Pramekers Joglo.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan metode survey, dimana peneliti akan mengambil sampel dari populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini adalah orang-orang Jogja yang bekerja di Solo dengan alasan mereka merupakan anggota Komunitas Pramekers Joglo, sehingga sampel ini dapat mewakili populasi. Kegiatan pengumpulan data dilakukan di dalam KA Prameks, Stasiun Jogja, Lempuyangan, dan Maguwo.

Hasilnya adalah pertama, citra KA Prameks di mata Komunitas Pramekers Joglo belum cukup sesuai dengan citra yang diharapkan perusahaan. Kedua, terdapat perbedaan persepsi responden dari faktor gender, kelompok tingkat pendidikan SMA dan S2, tingkat pendidikan SMA dan D3, serta kelompok pekerjaan wiraswasta dan dosen. Sehingga PT KAI Daop 6 Yogyakarta perlu lebih menggandeng Komunitas Pramekers Joglo, lebih memungsikan facebook, serta membuat strategi penanganan keluhan dan saran yang lebih efektif.

Keyword : Publik Aktif, Citra KA Prameks, Perbedaan Persepsi

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis untuk Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai penulis dalam menyusun skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas yang harus dilaksanakan oleh mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis berusaha memenuhi syarat tersebut dengan penuh tanggung jawab.

Dengan pengamatan langsung di lapangan, banyak hal yang penulis dapatkan. Segala teori yang didapatkan di bangku kuliah dapat dilihat aplikasinya dalam skripsi ini. Penulis juga mendapatkan banyak pengalaman mengenai dunia *Public Relations* dalam sebuah perusahaan. Pengalaman yang didapat penulis tersebut merupakan hal yang sangat positif bagi penulis untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan, motivasi, perhatian, semangat dan bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih atas keberadaan mereka yang terkasih :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kesabaran, ketelitian, dan kemampuan untuk menyelesaikan setiap tahap.
2. Mami Mawar, Babe Tri, dan Priska, Eyang Pung dan Utu, keluarga yang selalu memberikan semangat dan asupan gizi yang luar biasa. Kalian adalah ruangan terhangat dalam hidup.
3. Tante Indri dan Om Sapto yang membantu secara finansial, dan selalu memberi *support* bahwa aku bisa memberikan yang terbaik untuk diriku sendiri, dan keluarga.
4. Ibu Ike Devi pembimbing skripsi dan pembimbing hati yang selalu sabar dan membantu saya dalam setiap kesulitan yang muncul. Terimakasih bu.

5. Ibu Arum, Ibu Yudi dan Pak Setio yang telah memberi masukan dalam tahap seminar dan pendadaran, sehingga skripsi ini dapat semakin terlengkapi.
6. Ibu Anita yang secara informal memberi saya pengarahan tentang SPSS.
7. Romo Buset yang selalu memberi semangat, mengingatkan untuk jaga kesehatan, dan selalu membawaku dalam setiap doa. Romo baik sekali.
8. Seluruh staf TU, Petugas Loker Ujian yang selalu membantu melengkapi segala persyaratan yang ada.
9. Teman-teman Student Staf Perpustakaan yang selalu mau menggantikan tugas saya ketika harus bimbingan pada jam kerja.
10. Terimakasih Karlina Surya Adiarni untuk semangat yang diberikan sampai waktu terakhirmu. Bapa memelukmu erat disana.
11. Rara, Nungky, Nindy, Voni, Lina Rina, Oel, Windy, Dedeh, Lola, Ade, Liliput, Yuni, Rini, Ageng, Kak Doni, Padhe Cornel Dimas, Mas Biru Langit, Danu, dan semua teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang dengan luar biasa selalu memberikan semangat yang tidak terputus bagi penulis. Senyum dan tawa dari kalian tidak akan pernah terkalahkan.
12. Terimakasih Gregorius Pramudya Anindito untuk setiap bantuan sebar kuesioner ditengah penuhnya KA Prameks, kesabaran, dan semangat. Terimakasih karena selalu berusaha memberikan yang terbaik.

Terimakasih atas semua hal yang diberikan bagi penulis hingga skripsi ini selesai dengan baik. Tuhan Memberkati.

Yogyakarta, 29 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Gambar.....	x
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Bagan.....	xiv
Daftar Lampiran.....	xv

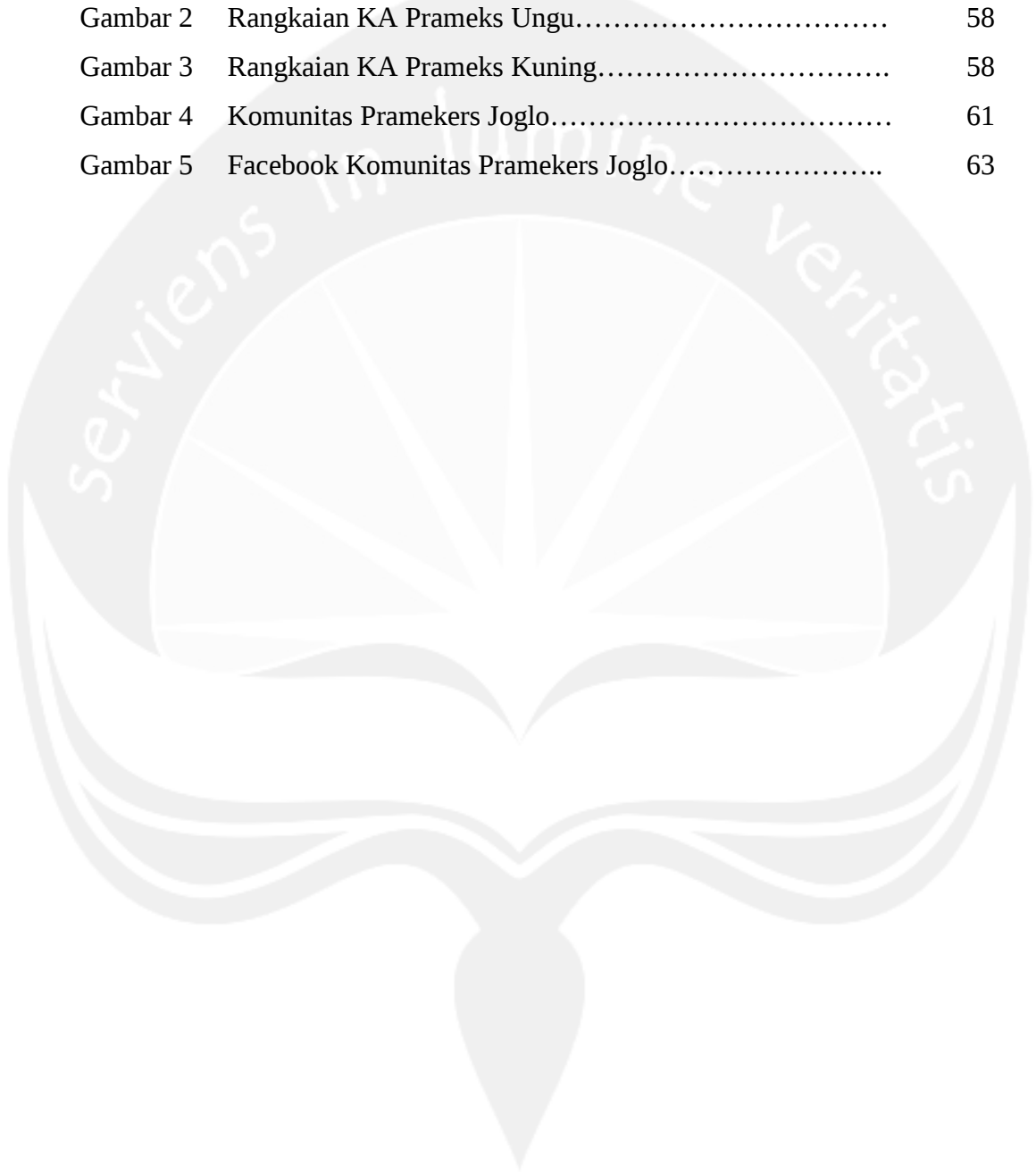
BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kerangka Teori.....	9
F. Kerangka Konsep.....	27
G. Hipotesis.....	31
H. Definisi Operasional.....	31
I. Metodologi Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Metode Penelitian.....	39
3. Teknik Pengumpulan Data.....	40
4. Populasi.....	41
5. Sampel.....	41
6. Validitas.....	43

7. Reliabilitas.....	46
8. Teknik Analisis Data.....	48
 BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	
A. Kereta Api Prambanan Ekspres.....	52
B. Komunitas Pramekers Joglo.....	61
 BAB III PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian.....	65
1. Data Responden.....	65
2. Citra Dilihat Melalui Visi.....	67
3. Citra Dilihat Melalui Perilaku Karyawan.....	73
4. Citra Dilihat Melalui Komunikasi.....	103
5. Citra Dilihat Melalui Simbol.....	117
6. Uji Beda Citra KA Prameks.....	119
B. Analisis Hasil Penelitian.....	125
 BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	138
B. Saran.....	139
Daftar Pustaka.....	140
Lampiran.....	142

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Hubungan antara Identitas Perusahaan dengan Citra.....	17
Gambar 2	Rangkaian KA Prameks Ungu.....	58
Gambar 3	Rangkaian KA Prameks Kuning.....	58
Gambar 4	Komunitas Pramekers Joglo.....	61
Gambar 5	Facebook Komunitas Pramekers Joglo.....	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Tipe Organisasi.....	19
Tabel 2	Definisi Operasional.....	33
Tabel 3	Hasil Uji Validitas Visi.....	43
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Perilaku Karyawan.....	44
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Komunikasi.....	45
Tabel 6	Hasil Uji Validitas Simbol.....	46
Tabel 7	Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 8	Bobot dan Kategori Ukur Jawaban Responden.....	48
Tabel 9	Jenis Kelamin.....	65
Tabel 10	Tingkat Pendidikan.....	66
Tabel 11	Pekerjaan.....	67
Tabel 12	KA Prameks Memenuhi Harapan.....	68
Tabel 13	Ketepatan Waktu.....	68
Tabel 14	Inovasi KA Prameks.....	69
Tabel 15	Kualitas KA Prameks.....	70
Tabel 16	Kebersihan KA Prameks.....	70
Tabel 17	Kenyamanan KA Prameks.....	71
Tabel 18	Keamanan KA Prameks.....	72
Tabel 19	Penguasaan Pekerjaan.....	74
Tabel 20	Sikap Ramah Petugas.....	75
Tabel 21	Sikap Sopan Petugas.....	75
Tabel 22	Kerapian Petugas.....	76
Tabel 23	Kesopanan Petugas.....	76
Tabel 24	Tanggap Terhadap Permintaan.....	77
Tabel 25	Kecepatan Pelayanan.....	78
Tabel 26	Ketepatan Pelayanan.....	78
Tabel 27	Pengakuan Kesalahan Petugas.....	79
Tabel 28	Tanggung Jawab Petugas.....	80

Tabel 28	Penguasaan Pekerjaan.....	80
Tabel 29	Tanggung Jawab Kondektur.....	81
Tabel 30	Sikap Ramah Kondektur.....	82
Tabel 31	Sikap Sopan Kondektur.....	82
Tabel 32	Kerapian Kondektur.....	83
Tabel 33	Kesopanan Kondektur.....	83
Tabel 34	Kecermatan Bertugas.....	84
Tabel 35	Penertiban Penumpang.....	85
Tabel 36	Penanganan Situasi Darurat.....	85
Tabel 37	Penguasaan Pekerjaan Petugas.....	86
Tabel 38	Tanggung Jawab Petugas.....	87
Tabel 39	Sikap Ramah Petugas.....	87
Tabel 40	Sikap Sopan Petugas.....	88
Tabel 41	Kerapian Petugas.....	89
Tabel 42	Kesopanan Petugas.....	89
Tabel 43	Sikap Tanggap 1.....	90
Tabel 44	Sikap Tanggap 2.....	90
Tabel 45	Sikap Tanggap 3.....	91
Tabel 46	Penguasaan Pekerjaan Petugas.....	92
Tabel 47	Tanggung Jawab Petugas.....	92
Tabel 48	Sikap Ramah Petugas.....	93
Tabel 49	Sikap Sopan Petugas.....	93
Tabel 50	Kerapian Petugas.....	94
Tabel 51	Kesopanan Petugas.....	95
Tabel 52	Ketegasan Pada Penumpang.....	95
Tabel 53	Sikap Tanggap Petugas.....	96
Tabel 54	Ketegasan Pada Pedagang.....	96
Tabel 55	Penguasaan Pekerjaan Petugas.....	97
Tabel 56	Sikap Ramah Petugas.....	98
Tabel 57	Sikap Sopan Petugas.....	98
Tabel 58	Kerapian Petugas.....	99

Tabel 59	Kesopanan Petugas.....	100
Tabel 60	Penanganan Kritik.....	100
Tabel 61	Penanganan Saran.....	101
Tabel 62	Permintaan Informasi.....	102
Tabel 63	Informasi Jadwal	104
Tabel 64	Kemudahan Informasi Jadwal.....	105
Tabel 65	Pengetahuan Peraturan.....	105
Tabel 66	Pemahaman Peraturan.....	106
Tabel 67	Kejelasan Informasi Pembatalan.....	106
Tabel 68	Kemudahan Informasi Pembatalan.....	107
Tabel 69	Kecepatan Informasi Pembatalan.....	108
Tabel 70	Informasi Keterlambatan.....	108
Tabel 71	Komunikasi Mengenai Masalah.....	109
Tabel 72	Efektifitas Kotak Kritik.....	110
Tabel 73	Efektifitas Kotak Saran.....	110
Tabel 74	Kritik Melalui <i>Customer Service</i>	111
Tabel 75	Informasi Melalui <i>Customer Service</i>	112
Tabel 76	Saran Melalui <i>Customer Service</i>	112
Tabel 77	Saran Melalui Media Jejaring Sosial	113
Tabel 78	Saran Melalui Media Jejaring Sosial.....	114
Tabel 79	Informasi Melalui Media Jejaring Sosial.....	114
Tabel 80	Informasi Melalui Media Massa	115
Tabel 81	Tanggapan Saran.....	115
Tabel 82	Tanggapan Kritik.....	116
Tabel 83	Warna yang Menarik.....	117
Tabel 84	Warna Mudah Diingat.....	118
Tabel 85	Uji Beda Gender.....	120
Tabel 86	Uji Beda Tingkat Pendidikan.....	121
Tabel 87	Uji Beda Masing-Masing Tingkat Pendidikan.....	122
Tabel 88	Uji Beda Pekerjaan.....	123
Tabel 89	Uji Beda Masing-Masing Pekerjaan.....	124

DAFTAR BAGAN

Bagan 1	Kerangka Konsep Penelitian.....	26
---------	---------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian.....	143
Lampiran 2	Frekuensi Jenis Kelamin.....	149
Lampiran 3	Frekuensi Pendidikan Terakhir.....	149
Lampiran 4	Frekuensi Pekerjaan.....	149
Lampiran 5	Analisis Mean.....	150
Lampiran 6	Analisis Independent T-Test.....	154
Lampiran 7	Analisis Oneway Anova Tingkat Pendidikan.....	154
Lampiran 8	Analisis Oneway Anova Pekerjaan.....	157