KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan Judul Daya Tarik program pengenalan Kereta Api Oleh Humas PT Kereta Api DAOP 2 Bandung Terhadap Citra Perusahaan Dikalangan Peserta Kegiatan yang merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi guna mengikuti syarat sidang sarjana.

Terimakasih untukmu Bunda, Hj. Popon Komariah yang sangat penulis cintai, terimakasih atas doa restu dan dukungannya kepada penulis. Terimakasih atas segalanya, tanpa perjuangan dan ketulusan cinta bunda penulis tidak akan pernah bisa mencapai cita-cita ini. Untukmu Ayah, H. Ahmad Hambali (alm) yang kini bahagia di surga, terimakasih yang tak terhingga karena selama hidupnya terus memberikan nasihat-nasihat, arahan, dan pedoman hidup, yang terkadang membuat penulis marah, dan kesal tapi kini penulis sadar apa yang ayah lakukan adalah untuk kebaikan penulis dan penulis merasakan itu. Terimakasih ayah, meskipun kini ayah tidak bisa berada disamping penulis, tapi jiwa dan semangatmu tetap ada dalam diri penulis.

Dalam mengerjakan skripsi ini tidak sedikit penulis menghadapi kesulitan serta hambatan baik teknis maupun non teknis. Namun atas izin Tuhan, juga berkat usaha, doa, semangat, bantuan, bimbingan serta dukungan yang penulis terima baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Melalui kesempatan ini pula, dengan segala

kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih, dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Yth. Bpk. Prof. Dr. J. M. Papasi** selaku Dekan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, yang telah mengeluarkan surat pengantar penelitian kelapangan dan memberikan pengesahan pada skripsi ini.
2. **Yth. Ibu Rismawaty, S.Sos, M.Si.** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, yang telah banyak memberikan nasehat, semangat dalam penulisan Skripsi ini.
3. **Yth. Ibu Melly Maulin P, S.Sos, M.Si.** selaku sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah yang telah banyak memberikan nasehat, dan semangat kepada penulis**.**
4. **Yth. Bpk Drs. Manap Solihat M.Si**, selaku dosen program studi Ilmu Komunikasi sekaligus dosen wali yang telah yang telah banyak memberikan nasehat, semangat, dan bimbingan kepada penulis.
5. **Yth. Ibu Desayu Eka Surya, S.Sos, M.Si.** selaku dosen pembimbing yang telah membimbing, memberikan nasehat, masukan, saran-saran yang membangun, serta motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini
6. **Yth. Bpk/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi dan *Public Relations*,** yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis yang membuat penulis menjadi tahu dari apa yang tidak penulis ketahui.

7. **Yth. Bpk. Bambang S. Prayitno** selaku pemimpin Humasda PT. Kereta Api (Persero) yang telah memberikan izin, dukungan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
8. **Yth. Bpk. Rusen,** selaku Staff Humasda yang telah membantu penulis dalam pencarian data.
9. **Yth. Mbak Asrie,** selaku sekretariat Ilmu Komunikasi dan *Public Relations* yang telah membantu penulis mendapatkan informasi-informasi terbaru.
10. **Kakak dan Adik. Keluarga besar E. Kusnadi, E. Kartini, E. Fatimah, A. Aminsyar, A. Herman, Siti Rahmah** yang selalu memberikan penulis motivasi sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
11. **Stephani, Ane, Made,** sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya. Terimakasih karena selalu ada disaat suka dan duka, dan menunjukan penulis tentang arti yang sebenarnya tentang sebuah persahabatan.
12. **Yessi, Citra, Ronal, Thira, Bahtiar, Nela, Ria, Nining, Adel** yang selalu menemani penulis dalam keseharian, tawa, cerita, dan kasih sayang.
13. **Braga, Ega, Uno, Rizka, Nida, Wibi, Ricky, Yani, dan Irfan** yang selalu menemani penulis ketika mengerjakan penulisan skripsi melalui chat. Terimakasih atas canda gurau, hiburan, serta kejailannya, tetap kompak ya.
14. **Mia, Anggi, Nova, Bambang, Hibban, Uv, Harry, Yen-yen, Rifa** sahabat-sahabat penulis dari SMA yang memberikan tawa, cerita, dan kasih sayang.

15. **Beri, Taofik, Yayan, dan Didin,** yang telah rela meluangkan waktunya untuk menemani penulis melakukan penelitian.
16. **Christien, Widi, Ari, Susi, Windy, Dadan, Rani, Bayu,** terimaksih atas keceriannya ketika penulis ada diantara kalian.
17. **Ully Safitri, Ira T. Handayani, Sri Rejeki,** terimakasih atas dukungan, perhatiannya kepada penulis.
18. **Bapak dan Ibu Kos,** terimakasih atas kesabaran, perhatian, dan dukungannya.
19. **Ofik, Risman, Dede, Deni, Hendar, Anugrah, Yayan,** teman-teman kos yang selalu menemani keseharian penulis.
20. **Eki, Yulia, Uci, Hery, Mizan, Friza, Taufik, Adit,** akhirnya selesai juga perjuangan kita.
21. **Rekan-rekan Program Studi Ilmu Komunikasi dan Public Relations 2006,** akhirnya kita berhasil menyelesaikan studi ini...
22. **Dan kepada semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu,** terimakasih atas segala dukungan, motivasi, saran-saran, dan pembelajaran yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam melakukan penulisan Skripsi ini dan semoga penulisan Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca lain umumnya. Semoga semua bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan itu akan mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Bandung, Juli 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN..... ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT..... *v*

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI..... xi

DAFTAR TABEL..... xviii

DAFTAR GAMBAR xxii

DAFTAR LAMPIRAN..... xxiv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 7

1.3 Maksud dan Tujuan

1.3.1 Maksud Penelitian..... 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis 11

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Peneliti 11

b. Program Studi 11

c. PT. Kereta Api 12

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis 12

1.5.2 Kerangka Konseptual 16

1.6 Operasional Variabel 20

1.7 Hipotesis 22

1.8 Metode Penelitian 22

1.9 Teknik Pengumpulan Data

1.9.1 Wawancara 23

1.9.2 Angket 24

1.9.3 Studi Pustaka 24

1.9.4 *Internet searching* *25*

1.10 Teknik Analisa Data 25

1.11 Populasi Dan Sampel

1.11.1 Populasi 27

1.11.2 Sampel 29

1.12 Model Penelitian 33

1.13 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.13.1 Lokasi Penelitian 34

1.13.2 Waktu Penelitian..... 34

1.14 Sistematika Penulisan 36

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Tentang Komunikasi

2.1.1 Definisi Ilmu Komunikasi..... 38

2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi 40

2.1.3 Fungsi Komunikasi 42

2.1.4 Proses Komunikasi..... 43

2.2 Tinjauan Tentang *Public Relations*..... 45

2.3 Tinjauan Tentang Daya Tarik 49

2.4 Tinjauan Tentang Citra

2.4.1 Definisi Tentang Citra..... 50

2.4.2 Jenis-jenis Citra..... 51

BAB III : OBYEK PENELITIAN

3.1 Sejarah PT Kereta Api (Persero)..... 54

3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api (persero) DAOP 2 Bandung..... 59

3.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api (Persero) 60

3.1.3 Budaya PT. Kereta Api (Persero)..... 61

3.1.4 Moto PT Kereta Api (Persero).....62

3.1.5 Logo PT Kereta Api (Persero) 64

3.2 Stuktur Organisasi PT Kereta Api (Persero)..... 65

3.3 Struktur Organisasi PT Kereta Api (Persero)

DAOP 2 Bandung 70

3.4 Job Descriptions Stuktur Organisasi PT Kereta Api (Persero)

DAOP Bandung..... 74

3.4.1 Kepala Daerah Operasi 2 Bandung 74

3.4.2 Seksi Sumber Daya Manusia dan Umum..... 75

3.4.3 Seksi Keuangan. 77

3.4.4 Pemeriksaan Kas Daerah.. 78

3.4.5 Hubungan Masyarakat Daerah (Humasda)..... 80

3.4.6 Seksi Jalan Rel dan Jembatan..... 83

3.4.7 Seksi Operasi dan Pemasaran..... 86

3.4.8 Seksi Sinyal, Telekomunikasi, dan Listrik..... 90

3.4.9 UPT Terminal Peti Kemas (TPK) Gedebage 92

3.5 Sarana Dan Prasarana Divisi Humasda PT Kereta Api

(Persero) DAOP 2 Bandung 95

3.6 Tinjauan Tentang Pengenalan Kereta Api 97

3.7 Tinjauan Tentang Populasi Peserta Kegiatan Pengenalan

Kereta Api..... 98

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 102

4.1.1 Uji Validitas 102

4.1.2 Uji Reliabilitas 103

4.2 Deskripsi Identitas Responden 107

4.3 Deskripsi Hasil penelitian 110

4.3.1 Daya Tarik Rasional Program Pengenalan Kereta Api Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Citra Perusahaan Dikalangan Peserta Kegiatan Yang mengikutinya 110

4.3.1.1 Hasil Penelitian dalam tabulasi 110

4.3.1.2 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik 113

4.3.2 Daya Tarik Emosional Program Pengenalan Kereta Api Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Citra Perusahaan Dikalangan Peserta Kegiatan Yang mengikutinya 116

4.3.2.1 Hasil Penelitian dalam tabulasi 116

4.3.2.2 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik 119

4.3.3 Daya Tarik Moral Program Pengenalan Kereta Api Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Citra Perusahaan Dikalangan Peserta Kegiatan Yang mengikutinya 122

4.3.3.1 Hasil Penelitian dalam tabulasi 122

4.3.3.2 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik..... 124

4.3.4 Daya Tarik Program Pengenalan Kereta Api

Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero)Terhadap Kognisi

Dikalangan Peserta Kegiatan Yang mengikutinya..... 127

4.3.4.1 Hasil Penelitian dalam tabulasi 127

4.3.4.2 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik..... 130

4.3.5 Daya Tarik Program Pengenalan Kereta Api

Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Persepsi

Dikalangan Peserta Kegiatan Yang Mengikutinya 133

4.3.5.1 Hasil Penelitian dalam tabulasi 133

4.3.5.2 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik..... 137

4.3.6 Daya Tarik Program Pengenalan Kereta Api

Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Motivasi

Dikalangan Peserta Kegiatan Yang Mengikutinya 140

4.3.6.1 Hasil Penelitian dalam tabulasi 140

4.3.6.2 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik..... 144

4.3.7 Daya Tarik Program Pengenalan Kereta Api

Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Sikap

Dikalangan Peserta Kegiatan Yang Mengikutinya 147

4.3.7.1 Hasil Penelitian dalam tabulasi 147

4.3.7.2 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik..... 150

4.3.8 Daya Tarik Program Pengenalan Kereta Api Oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) Terhadap Citra Perusahaan Dikalangan Peserta Kegiatan Yang Mengikutinya 153

4.3.8.1 Hasil penelitian dalam Korelasi statistik..... 153

4.4 Pembahasan..... 156

BAB IV : PENUTUP

5.1 Kesimpulan 167

5.2 Saran..... 169

DAFTAR PUSTAKA..... 172

LAMPIRAN-LAMPIRAN 176

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 223

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 1.1 Operasional Variabel 21

Tabel 1.2 Populasi 28

Tabel 2.1 Sampel 32

Tabel 2.2 Jadwal Penelitian 35

Tabel 3.1 Kronologis Bentuk Perusahaan 58

Tabel 3.2 Sarana dan Prasarana divisi Humasda PT. Kereta Api Bandung 96

Tabel 4.1 Waktu Pelaksanaan Penelitian Lapangan 99

Tabel 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas data 106

Tabel 4.3 Jenis Kelamin 108

Tabel 4.4 Usia 108

Tabel 4.5 Agama 109

Tabel 4.6 kepentingan untuk mengetahui kereta api terpenuhi ketika Mengikuti kegiatan pengenalan kereta api 110

Tabel 4.7 Kegiatan pengenalan kereta api bermanfaat 111

Tabel 4.8 Kegiatan pengenalan kereta api berguna 112

Tabel 4.9 korelasi antara daya tarik rasional dengan citra perusahaan 113

Tabel 4.10 tingkat hubungan 114

Tabel 4.11 Merasa senang mengikuti program pengenalan kereta api 116

Tabel 4.12 merasa puas setelah mengikuti program pengenalan kereta api ... 117

Tabel 4.13 menikmati semua yang diberikan/disampaikan oleh Humas PT. Kereta Api (Persero) (Fasilitas) yang ada ketika mengikuti pengenalan kereta api 118

Tabel 4.14 Korelasi antara Daya Tarik Emosional dengan Citra Perusahaan. 119

Tabel 4.15 Tingkat Hubungan 119

Tabel 4.16 Pembimbing pada kegiatan pengenalan kereta api mendukung responden untuk mengetahui tentang kereta api 122

Tabel 4.17 mendapatkan dorongan dari pembimbing untuk mengetahui Tentang kereta api 123

Tabel 4.18 korelasi antara daya tarik moral dengan citra perusahaan..... 124

Tabel 4.19 Tingkat hubungan 124

Tabel 4.20 mengetahui bahwa kereta api adalah salah satu jenis Kendaraan transfortasi darat 127

Tabel 4.21 Dengan adanya pengenalan kereta api responden mengerti tentang cara-cara menggunakan kereta api yang baik dan benar..... 128

Tabel 4.22 Dalam kegiatan pengenalan kereta api responden diajak Untuk menganalisa cara kerja kereta api 129

Tabel 4.23 Korelasi antara daya tarik dengan kognisi 130

Tabel 4.24 Tingkat hubungan 131

Tabel 4.25 Melihat cara kerja kereta api ketika mengikuti Kegiatan pengenalan kereta api 134

Tabel 4.26 Mendengarkan penjelasan dari pembimbing ketika Mengikuti kegiatan pengenalan kereta api 135
Tabel 4.27 Menjadikan kegiatan pengenalan kereta api sebagai Pengalaman yang menarik untuk diceritakan..... 136
Tabel 4.28 Korelasi antara daya tarik dengan persepsi 137
Tabel 4.29 Tingkat hubungan 137
Tabel 4.30 Mempunyai keinginan untuk kembali naik kereta api pada lain waktu (setelah mengikuti kegiatan pengenalan kereta api)... 140
Tabel 4.31 kebutuhan responden untuk mengenal Kereta api terpenuhi setelah mengikuti kegiatanPengenalan kereta api 141
Tabel 4.32 Harapan Responden untuk mengenal kereta api terpenuhi setelah mengikuti kegiatan pengenalan kereta api..... 142
Tabel 4.33 Tujuan responden untuk mengenal kereta api terpenuhi Setelah mengikuti kegiatan pengenalan kereta api 143
Tabel 4.34 Korelasi anatara daya tarik dengan motivasi..... 144
Tabel 4.35 Tingkat hubungan..... 144
Tabel 4.36 Setelah mengikuti kegiatan pengenalan kereta api responden bisa mengambil tindakan yang baik Ketika menggunakan kereta api..... 147
Tabel 4.37 Responden merasa bahwa kereta api adalah kendaraan Yang menyenangkan untuk digunakan..... 148

Tabel 4.38 Setelah mengikuti kegiatan pengenalan kereta api responden berpikir untuk menggunakan kereta api sebagai kendaraan favorit..... 149

Tabel 4.39 Korelasi anatar daya tarik dengan sikap..... 150

Tabel 4.40 tingkat hubungan..... 150

Tabel 4.41 Korelasi antara Daya Tarik dengan Citra Perusahaan..... 153

Tabel 4.42 Tingkat Hubungan..... 153

Tabel L.1 *reliability variable* x..... 204

Tabel L.2 Validitas variabel x..... 204

Tabel L.3 *reliability variable* y..... 205

Tabel L.4 *reliability variable* y..... 205

Tabel L.6 codingsheet..... 207

Tabel L.9 *non parametric correlations*..... 210

Tabel L.17 *Frequencies Frequency Table*..... 213

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 1.1 Proses Pembentukan Citra 14

Gambar 1.2 Aplikasi Proses Pembentukan Citra 17

Gambar 1.3 Model Penelitian..... 33

Gambar 3.1 Logo Perusahaan..... 64

Gambar 4.1 kurva Uji t Daya Tarik Rasional terhadap Citra Perusahaan..... 115

Gambar 4.2 kurva Uji t Daya Tarik Emosional terhadap Citra Perusahaan... 121

Gambar 4.2 kurva Uji t Daya Tarik Moral terhadap Citra Perusahaan 126

Gambar 4.2 kurva Uji t Daya Tarik terhadap Kognisi 132

Gambar 4.2 kurva Uji t Daya Tarik terhadap Persepsi..... 139

Gambar 4.2 kurva Uji t Daya Tarik terhadap Motivasi..... 146

Gambar 4.2 kurva Uji t Daya Tarik terhadap Sikap..... 150

Gambar 4.2 kurva Uji t Daya Tarik terhadap Citra Perusahaan..... 153

Gambar L.1 Pengarahan yang dilakukan oleh Humas PT. Kereta Api Kepada Peserta Kegiatan..... 218

Gambar L.2 Suasana Kegiatan Pengenalan Kereta Api..... 218

Gambar L.3 Anak-Anak TK Bina Esa 219

Gambar L.4 Anak-Anak TK Bina Esa 219

Gambar L.5 TK. L.C.C..... 220

Gambar L.6 TK. L.C.C dari samping..... 220

Gambar L.7 TK. Happy Holy Kids 221

Gambar L.8 TK Hapy Holy Kids 221

Gambar L.9 RA Pusdai 222

Gambar L.10 RA Pusdai 222

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1. Surat permohonan *research* 176

Lampiran 2. Surat persetujuan pembimbing 177

Lampiran 3. Surat Balasan dan Pernyataan dari Instansi 178

Lampiran 4 Lembar revisi seminar usulan penelitian 180

Lampiran 5. Berita Acara Bimbingan 181

Lampiran 6. Surat Keterangan Penyebaran Angket Dari Perusahaan..... 182

Lampiran 7. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari TK PLUS BINA ESA 183

Lampiran 8. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari TK HAPPY HOLY KIDS..... 184

Lampiran 9. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari TK AL ISTIQOMAH 1..... 185

Lampiran 10. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari TK CBE HOSANA..... 186

Lampiran 11. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari BINEKAS PLAY SCHOOL..... 187

Lampiran 12. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari TK SHANDY PUTRA..... 188

Lampiran 13. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari PAUD AL MASUDIYAH 189

Lampiran 14. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari L.C.C 190

Lampiran 15. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari RA PUSDAI 191

Lampiran 16. Surat Keterangan Telah Melakukan Penyebaran Angket Dari RA AN-NISA 192

Lampiran 17. Pedoman Wawancara 193

Lampiran 18. Surat Pengantar Angket 194

Lampiran 19. Angket Penelitian 195

Lampiran 20. Uji Validitas dan Reliabilitas 202

Lampiran 21. Output Validitas dan Reliabilitas 203

Lampiran 23. Coding Sheet 207

Lampiran 24. Output SPSS : Rank Spearman 210

Lampiran 25. Tabel Frekuensi Jawaban Responden 213

Lampiran 27. Foto Dan Dokumentasi 218