

SKRIPSI

PENILAIAN CITRA PERUSAHAAN PT. KAI DIVRE III PALEMBANG DARI SEGI PELAYANAN KEPADA PENUMPANG (STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF DI PT. KAI DIVRE III PALEMBANG)

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar sarjana S-1 Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Oleh :

**RENY NABILLA
07031181419035**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

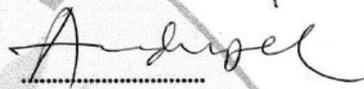
PENILAIAN CITRA PERUSAHAAN PT. KAI DIVRE III PALEMBANG
DARI SEGI PELAYANAN KEPADA PENUMPANG (STUDI DESKRIPTIF
KUANTITATIF DI PT. KAI DIVRE III PALEMBANG

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 29 Juni 2018

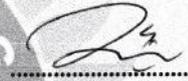
Ketua :

1. Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

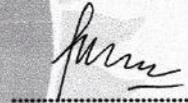


Anggota:

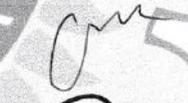
1. Krisna Murti, S.I.Kom.,MA



2. Dr. Retna Mahriani M.Si
NIP. 196012091989122001



3. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom.,M.Si
NIP. 199208222018031001

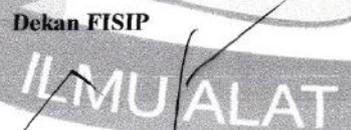


4. Adi Inggit Handoko, S.I.Kom.,M.I.Kom

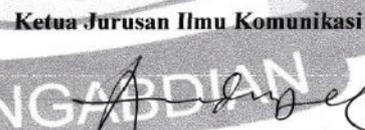


Mengetahui,

Dekan FISIP


Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi


Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**CITRA PERUSAHAAN PT. KAI DIVRE III
PALEMBANG
(Studi di PT. KAI Divre III Palembang dalam Hubungan
dengan Pelayanan terhadap Penumpang)**

PROPOSAL SKRIPSI

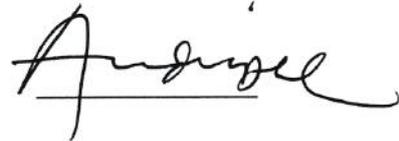
Oleh :

**RENY NABILLA
07031181419035**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 12 Maret 2018

Pembimbing I

**Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001**



Pembimbing II

**Krisna Murti, S.Ikom., MA
NIP.**



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : RENY NABILLA
NIM : 07031181419035
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI
Konsentrasi : HUBUNGAN MASYARAKAT
Judul Skripsi : PENILAIAN CITRA PERUSAHAAN PT. KAI DIVRE
III PALEMBANG DARI SEGI PELAYANAN KEPADA
PENUMPANG (STUDI DESKRIPTIF KUANTITATIF DI
PT. KAI DIVRE III PALEMBANG)
Alamat : Jalan Permata Mega NO. 39 Kalibalangan Abung Selatan,
Kotabumi Lampung Utara, Lampung
No. Hp : 081366345409

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis di atas merupakan karya sendiri, disusun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya sudah di atas merupakan jiplakan karya orang lain (Plagiarisme), saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat pernyataan ini di buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Indralaya, Juni 2018
Yang buat pernyataan



RENY NABILLA
NIM. 07031181419035

Motto dan Persembahan

- ❖ **You will when you believe**
- ❖ **Segala sesuatu yang bisa kau bayangkan adalah nyata- Pablo Picasso**
- ❖ **Kebahagiaan itu bergantung pada dirimu sendiri- Aristoteles**

Skripsi Ini Aku Persembahkan Untuk:

- ❖ **Allah SWT**
- ❖ **Almarhumah mamaku (Dewi Wati), papaku (Marthon), kedua kakaku (Norma Sulistia dan Dema Ikhlassa), adikku (Madika Furqon), kakak iparku (Yuliansyah) dan keponakanku (Arsyla Romeesa Farzana)**
- ❖ **Dosen FISIP UNSRI Program Studi Ilmu Komunikasi. Terima Kasih atas semua bimbingan dan ilmu yang telah diberikan selama masa pendidikanku**
- ❖ **Dosen Pembimbing skripsi ku**
- ❖ **Keluarga Besarku**
- ❖ **Sahabat-sahabatku**
- ❖ **Almamater**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah,

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas Rahmat, lindungan serta karuniaNya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 Ilmu Komunikasi. Skripsi ini berjudul **“Penilaian Citra Perusahaan PT. KAI Divre III Palembang dari Segi Pelayanan Kepada Penumpang (Studi Deskriptif Kuantitatif di PT. KAI Divre III Palembang)”**.

Peneliti sadar bahwa skripsi ini terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pantas jika peneliti menyampaikan terima kasih pada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir. Ucapan terimakasih peneliti haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Ki Agus Sobri Muhammad Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ibu Dra. Rogaiyah, M.Si Selaku sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA, Selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing I yang selalu meluangkan waktu dan telah banyak memberikan pengarahan, saran dan nasihat dan pandangan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir penyusunan.
5. Bapak Krisna Murti, S.I.Kom., MA, Selaku pembimbing II yang selalu meluangkan waktu dan telah banyak memberikan pengarahan, saran, nasihat dan pandangan yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir penyusunan.

6. Seluruh Dosen FISIP UNSRI yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan di kampus FISIP UNSRI atas ilmu pengetahuan dan pembelajaran yang peneliti dapatkan di bangku kuliah.
7. Kepala PT. KAI DIVRE III Palembang Bapak Hendy Helmy dan Staf karyawan Mba Desi SDM dan Mba Desi bagian Pelayanan.
8. Seluruh staff dan karyawan FISIP UNSRI yang telah banyak memberikan bantuan terutama dalam urusan administrasi.
9. Kedua orang tuaku tersayang, Papa dan Almarhumah mama terimakasih yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil serta kesabaran dalam merawat serta mengasuh penulis dari lahir hingga saat ini.
10. Terimakasih untuk Atu, Itah, Dika, Gusti dan Arsy yang selalu membantu dan memberikan motivasi.
11. Keluarga besarku tercinta yang selalu memberikan masukan, motivasi dan kebahagiaan.
12. Keluarga kosanku yang sangat aku sayangi Dolpin Hits (Zona Agita-roommate, Suci Sulthana Kaesaline, Riz Hafriah dan Robi Haryanto).
13. Sahabatku yang aku sayangi di Lampung (Deany, Soraya, Mora, Ensi, Shinta dan April)
14. Sahabatku yang aku sayangi Gibs Crew dikampus (Nia Sondi Pratiwi, Putri Syamsiah H, Rizki Indah Sari, Artisya Ghending, Jopi Prayoga, M. Rillo, DKK)
15. Sahabat pencari ideku Indah Sesaria Kirana dan Lidya Priscil
16. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya angkatan 2014 terkhusus IKOM A terimakasih telah mewarnai dunia perkuliahanku gaiss.
17. Teman-teman dan pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu di sini, terima kasih untuk semuanya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca, terimakasih.

Indralaya, Juni 2018

RENY NABILLA
NIM. 07031181419035

ABSTRAK

Reny Nabilla, Penilaian *Citra Perusahaan PT. KAI DIVRE III Palembang dari segi Pelayanan kepada Penumpang (Studi deskriptif kuantitatif di PT. KAI DIVRE III Palembang dalam Hubungan dengan Pelayanan Terhadap Penumpang)*

PT KAI DIVRE III Palembang adalah sebuah perusahaan layanan jasa yang bergerak di bidang transportasi publik. Dalam implementasinya perusahaan ini membutuhkan pelayanan yang baik guna mempertahankan citra perusahaan yang baik dimata masyarakat, karena para penumpang akan menggunakan jasa kereta api apa bila perusahaan itu memiliki citra pelayanan yang baik. Oleh sebab itu agar citra baik maka PT. KAI DIVRE III Palembang memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpang. Penelitian ini membahas mengenai penilaian Citra Perusahaan dari segi Pelayanan kepada Penumpang. Sementara tipe dari penelitian ini ialah tipe penelitian kuantitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan semua kondisi, situasi, dan fenomena sosial apa saja yang terjadi di masyarakat. Metode pengumpulan data diselesaikan dengan metode penyebaran kuesioner, observasi dan dokumentasi. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa Citra Perusahaan PT. KAI DIVRE III Palembang (Studi di PT. KAI DIVRE III Palembang dalam Hubungan dengan Pelayanan Terhadap Penumpang) telah baik, dilihat dari keperibadian yang baik, memiliki reputasi dan nilai yang baik dan memiliki identitas perusahaan yang diketahui oleh penumpang.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Pelayanan, Penumpang, PT KAI Divre III Palembang

ABSTRACT

Reny Nabilla, *Evaluation Image Compeny PT. KAI division ragional III Palembang From Aspect Service to Passengers (Study Descriptive Quantitative at PT KAI DIVRE III Palembang)*

PT KAI DIVRE III Palembang is a service company engaged in the field of public transportation. In the implementation of this company requires good service in order to maintain a good corporate image in the eyes of society, because the passengers will use the rail services what if the company has a good service image. Therefore for a good image then PT. KAI DIVRE III Palembang provide good service to the passengers. This study discusses the Corporate Image in terms of Service to Passengers. While this type of research is a descriptive quantitative descriptive type with the aim to describe all the conditions, situations, and social phenomena that occur in society. Data collection methods were solved by questionnaire distribution method, observation and documentation. From the research results obtained that Corporate Image PT. KAI DIVRE III Palembang (Study at PT KAI DIVRE III Palembang in Relationship with Service to Passenger) has been good, seen from good personality, have good reputation and value and have company identity known by passenger.

Key Words : Corporate Image, Service, Passangers, PT KAI DIVRE III Palembang

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRCT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Adanya Jumlah Peningkatan Penumpang Setiap Thnnya	3
1.1.2 Banyaknya Fasilitas yg Menunjang Kenyamanan.....	4
1.1.3 Adanya Alternatif lain selain PT.KAI Divre III Plg	6
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	8
2.2 Citra Perusahaan	8
2.3 Beberapa Teori Tentang Citra Perusahaan	10
2.4 Teori Citra Perusahaan yang Digunakan Dalam Penelitian Ini	13
2.5 Kerangka Teori	14
2.6 Kerangka Pemikiran.....	15
2.7 Hipotesis Deskriptif	16
2.8 Penelitian Terdahulua.....	17

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desai Penelitian	19
----------------------------	----

3.2 Definisi Konsep.....	19
3.3 Definisi Operasional.....	21
3.4 Unit Analisis, Populasi dan Sample	22
3.4.1 Unit Analisis	22
3.4.2 Populasi	22
3.4.3 Sample	23
3.5 Data dan Sumber Data.....	23
3.5.1 Data	23
3.5.2 Sumber Data	24
3.6 Uji Validitas dan Rellabillitas Instrumen	24
3.6.1 Uji Validitas.....	24
3.6.2 Uji Rellabillitas	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data	26
3.8 Teknik Analisis Data.....	27

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Identitas Perusahaan.....	29
4.2 Sejarah Perusahaan	29
4.3 Visi dan Misi	33
4.4 Logo Perusahaan.....	34
4.5 Budaya Perusahaan	35
4.6 Struktur Organisasi Perusahaan	37

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Data dengan Teknik Deskriptif Kuantitatif.....	38
5.1.1 Kepribadian.....	39
5.1.1.1 Tepat waktu	39
5.1.1.2 Kepercayaan	42
5.1.1.3 Kenyamanan.....	44
5.1.1.4 Kemudahan	47
5.1.2 Reputasi	50
5.1.2.1 Prestasi	50
5.1.2.2 Kualitas Jasa	52
5.1.2.3 Keamanan	54
5.1.3 Nilai	57
5.1.3.1 Cepat Tanggap.....	57
5.1.3.2 Sikap	59
5.1.3.3 Penampilan	61
5.1.4 Identitas Perusahaan.....	64
5.1.4.1 Variasi Kelas	64
5.1.4.2 Variasi Harga.....	66

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	69
6.2 Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perusahaan Jasa yang ada di Palembang	6
Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Table 3.1 Definisi Operasional.....	21
Table 4.1 Identitas Perusahaan	29
Table 4.2 Perubahan nama Perusahaan	31
Table 3.3 Kreteria Penilaian berdasarkan Rata-rata skor	39
Table 5.1 Jawaban responden untuk pertanyaan tepat waktu	40
Table 5.2 PT. KAI mampu bersaing	42
Table 5.3 Jawaban responden untuk indikator kenyamanan	45
Table 5.4 Jawaban responden untuk pertanyaan kemudahan	48
Table 5.5 Penumpang mengetahui reputasi PT. KAI	50
Table 5.6 PT. KAI merupakan perusahaan yang baik	52
Table 5.7 Penumpang merasa aman saat menggunakan PT. KAI.....	54
Table 5.8 Jawaban responden untuk pertanyaan cepat tanggap	57
Table 5.9 Jawaban responden untuk pertanyaan sikap	59
Table 5.10 karyawan PT. KAI berpenampilan rapih dan sopan	61
Table 5.11 Penumpang mengetahui variasi kelas	64
Table 5.12 Penumpang mengetahui variasi harga	66
Table 5.13 katagori penilaian	67

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pikir	16
----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Penumpang PT. KAI Divre III Palembang	4
Gambar 4.1 Logo PT. KAI DIVRE III Palembang	34
Gambar 4.2 Budaya Perusahaan.....	35
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	37

DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
PT	: Perseron Terbatas
SOP	: Standard Operating Procedure
KAI	: Kereta Api Indonesia
DIVRE	: Divisi Regional
Dkk	: Dan Kawan-kawan
SPSS	: Statistic Package for the Social Sciences
JL	: Jalan
NU.NISM	: Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Sporweg Maatschappij
AMKA	: Angkatan Moeda Kereta Api
KA	: Kereta Api
DKARI	: Djawatan Kereta Api Republik Indonesia
ZSS	: Zuid Sumatera Spoorwegen

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uji Validitas Instrumen dan Uji Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 2. Foto-foto
- Lampiran 3. Matriks Revisi Kompre
- Lampiran 4. Surat Penunjukkan Dosen Pembimbing
- Lampiran 5. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6. Surat Diterima Penelitian dari PT KAI DIVRE III Palembang
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Citra adalah identitas yang berusaha dibentuk oleh perusahaan, hal ini serupa dengan apa yang dikatakan oleh Katz dalam Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2007: 113), citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Citra berakar dari nilai-nilai yang kongkretnya diberikan secara individual dan merupakan pandangan atau persepsi.

Citra merupakan salah satu aset terpenting dari perusahaan yang dimana harus terus menerus dibangun dan di pelihara. Citra yang baik merupakan senjata kuat yang bukan hanya untuk menarik konsumen dalam memilih perusahaan, melainkan juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan. Citra merupakan poin yang sangat penting yang harus di perhatikan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa, karena jika citra perusahaan itu buruk masyarakat tidak akan mau menggunakan jasa perusahaan tersebut. Tak terkecuali perusahaan jasa yang merupakan transportasi publik.

Menurut Miro (2005) transportasi dapat diartikan usaha memindahkan, mengerakkan, mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, di mana di tempat lain ini objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. Transportasi publik merupakan sebuah layanan angkutan penumpang bersama yang tersedia untuk digunakan oleh

masyarakat umum. Salah satu alat transportasi publik yang ada di Palembang yaitu Kereta Api.

Kereta api merupakan moda transportasi darat berbasis jalan rel yang efisien dan efektif. PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau biasa disingkat dengan PT KAI adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia (BUMN) yang menyediakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT KAI meliputi angkutan penumpang dan barang. Kereta api merupakan transportasi jarak jauh dengan telah memiliki banyak stasiun sampai tingkat kecamatan. Kereta api memiliki kelebihan lain seperti perjalanan telah terjadwal, memiliki jalur sendiri, tempat duduk sesuai dengan yang tertera dengan tiket, keamanan dalam kereta telah terjamin, toilet dan ruang tunggu yang nyaman dan bersih, pemesanan tiket relatif lebih mudah, dan telah ada alat cetak tiket mandiri. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa PT. KAI memberikan pelayanan kepada penumpang.

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu tuntutan yang harus di perhatikan dan dijalankan oleh para pelaku transportasi publik. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir,2005:47). Pelayanan yang menarik dan efektif akan menimbulkan kepuasan pada para pengguna jasa atau pelanggan. Keberhasilan sebuah bisnis biasanya diukur oleh seberapa puas pelanggan yang akan menggunakan jasa kita. Keberhasilan transportasi publik terdapat pada pelayanannya, karena pelayanan kepada para pelanggan menjadi dasar dari bisnis ini merupakan bisnis pelayanan (service). Dari pelayanan terbaik ini nantinya akan membuat masyarakat ingin menggunakan jasa PT. KAI Divre III Palembang. Salah satu keberhasilan pembentukan citra perusahaan itu sendiri terletak pada seberapa baik pelayanan

yang diberikan, hal ini disebabkan karena dasar terbentuknya citra terletak pada keunggulan pelayanannya. Apabila pelayanan berkualitas maka otomatis citra perusahaan akan baik sedangkan apabila pelayanan yang diberikan tidak berkualitas maka citra yang terbentuk akan buruk.

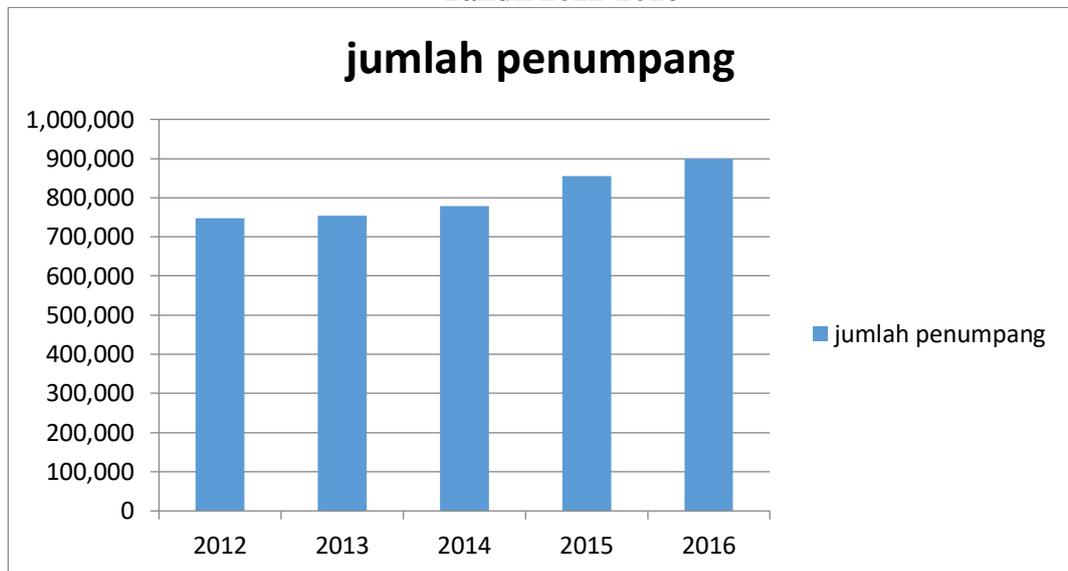
Ada 3 hal yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian ini, Ketiga alasan tersebut sebagai berikut:

1. Adanya jumlah peningkatan penumpang setiap tahunnya
2. Banyaknya fasilitas kereta api yang menunjang kenyamanan penumpang
3. Adanya alternatif lain selain PT. KAI dalam menunjang perjalanan

1.1.1 Adanya Jumlah Peningkatan Penumpang Setiap Tahunnya

Salah satu hal penting dalam menunjang *profit* perusahaan yaitu banyaknya jumlah penumpang yang menggunakan jasa PT. KAI Divre III Palembang. Banyaknya jumlah penumpang ini akan menentukan baik atau tidaknya citra yang dibentuk oleh PT. KAI Divre III Palembang karena citra yang baik akan membuat masyarakat ingin menggunakan jasa kita atau tidak. Apabila pelayanan yang diberikan tidak dapat membuat penumpang merasa puas maka jumlah penumpang akan berkurang, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan dapat membuat penumpang puas maka jumlah penumpang akan meningkat. Berikut data yang menunjukkan jumlah penumpang PT. KAI Divre III Palembang dari tahun 2010 hingga 2016 dalam bentuk grafik dan tabel berikut:

Gambar 1.1
Jumlah Penumpang PT. KAI Divre III Palembang
Tahun 2012-2016



Sumber : PT. KAI Divre III Palembang

Dari grafik 1.1, dapat diketahui jumlah penumpang PT. KAI Divre III Palembang selama tahun 2010 hingga tahun 2016 mengalami pasang surut. Dapat dilihat pada tahun 2014 hingga 2016 jumlah penumpang PT. KAI Divre 3 Palembang mulai meningkat setiap tahunnya. Hal ini membuktikan bahwa PT. KAI Divre III Palembang masih menjadi pilihan oleh masyarakat untuk penggunaan transportasi umum. PT. KAI Divre III Palembang memiliki jumlah penumpang yang relatif banyak, mereka dapat memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada para penumpang, dari pelayanan yang mereka berikan agar dapat menjaga penumpang tetap menggunakan jasa mereka, dan akan menimbulkan citra yang baik dimata penumpang.

1.1.2 Banyaknya Fasilitas Kereta Api yang Menunjang Kenyamanan Penumpang

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa PT. KAI Divre III Palembang memberikan pelayanan merupakan hal yang dapat membuat

penumpang nyaman sehingga citra perusahaan menjadi baik. Mereka dituntut melakukan pembaharuan-pembaharuan terkait pelayanan. Salah satunya dengan memberikan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan penumpang. Hal itulah yang dilakukan PT. KAI Divre III Palembang, mereka selalu memperbaharui fasilitas-fasilitas agar membuat penumpang merasa puas menggunakan jasa mereka. Berikut fasilitas-fasilitas yang ada di PT.KAI Divre III Palembang:

- Adanya Mesin Check-in Mandiri

Mesin check-in mandiri merupakan salah satu inovasi dari PT. KAI guna mempermudah para penumpang dalam bidang teknologi. Penumpang yang telah membeli tiket di saluran-saluran resmi, seperti minimarket terkemuka, kantor pos, dan agen perjalanan bisa melakukan check in di mesin check in mandiri yang terdapat di stasiun mulai 12 jam sampai 10 menit sebelum keberangkatan. Sistem check-in dan boarding pass ini diterapkan perdana di Stasiun Gambir, Jakarta Pusat mulai 23 Juni 2016 lalu dan berhasil.

- Ruang Tunggu yang nyaman

Salah satu fasilitas yang dimiliki oleh PT. KAI Divre III Palembang yaitu memiliki ruang tunggu yang besar dan nyaman. Ruang tunggu PT. KAI Divre III Palembang memiliki kursi yang banyak dan nyaman sehingga membuat penumpang yang sedang menunggu merasa nyaman dan senang. Memiliki tempat charging ponsel, memiliki Televisi, memiliki ruang ibu menyusui dan memiliki tempat area bermain anak.

1.1.3 Adanya Alternatif Selain PT. KAI Dalam Menunjang Perjalanan

PT. KAI Divre III Palembang bukan hanya satu-satunya perusahaan jasa yang ada di Palembang. Berikut daftar perusahaan jasa yang ada di Palembang:

Table 1.1
Perusahaan jasa yang ada di Palembang

NO.	Moda Transportasi
1.	Kereta Api
2.	Travel
3.	Bis

Sumber: www.dephub.go.id (diakses pada 27 November 2017)

Dari table 1.1 membuktikan bahwa PT. KAI Divre III Palembang menjadi pilihan masyarakat Sumatera Selatan untuk berpergian hal itu terlihat karena jumlah penumpang kereta api lebih banyak dari pada jumlah transportasi umum lainnya, dan hal ini juga membuktikan bahwa PT. KAI Divre III Palembang bukan hanya satu-satunya transportasi umum yang ada di Palembang. Oleh karena itu PT. KAI Divre III Palembang memberikan pelayanan yang baik kepada para penumpangnya agar mereka tetap menggunakan jasa PT. KAI dan tidak berpaling ke transportasi umum yang lain.

Berdasarkan pemaparan alasan diatas, yaitu dengan adanya jumlah peningkatan penumpang setiap tahunnya, banyaknya fasilitas yang dapat menunjang kenyamanan dan adanya alternatif lain selain PT. KAI dalam menunjang perjalanan, oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melihat bagaimana penilaian citra perusahaan PT. KAI Divre III Palembang dari segi pelayanan kepada penumpang, maka penelitian ini berjudul “Penilaian Citra Perusahaan PT.

KAI Divre III Palembang dari Segi Pelayanan Kepada Penumpang (Studi Deskriptif Kuantitatif Penumpang PT. KAI Divre III Palembang)”.
Deskriptif Kuantitatif Penumpang PT. KAI Divre III Palembang)”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah, bagaimana Penilaian Citra Perusahaan PT. KAI Divre III Palembang dari Segi Pelayanan Kepada Penumpang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini yaitu, untuk mengetahui bagaimana Penilaian Citra Perusahaan PT. KAI Divre III Palembang dari Segi Pelayanan Kepada Penumpang

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan akan memberikan banyak manfaat seperti:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- 1) Tulisan ini berguna sebagai pengembangan ilmu, sesuai dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini yaitu tentang citra perusahaan.
- 2) Memberikan sumber referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi pihak PT KAI Divre III terhadap citra perusahaan PT. KAI Divre III Palembang dari segi Pelayanan terhadap penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A,Erwan dan Dyah Rati.2011.*Metode Penelitian Kuantitatif dan Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*.Yogyakarta:Grava Media
- Ardial.2014.*Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta:PT. Bumi Aksara
- Ardianto,Elvinaro.2007.*Komunikasi massa suatu pengantar*.Bandung:Simbiosis Rekatama
- Aritonang,R.I. 2005. *Kepuasan pelanggan*. Jakarta:Gramedia
- Arko K,Sukatendel.1990.*Public Relations Perusahaan*.Fikom Unpad.Bandung
- Daryanto dan Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta:Grava Media
- Dowli,ET.2001.*Schaum's Outline of Theory and Problems of Introduction to Mathematical Economics*.New york:McGraw-Hill Company
- Forsyth,P.2009..*Janganlah Sia-siakan Waktumu*.Yogyakarta:PT Gara Ilmu
- Greenberg,J. And Baron,R.A.2010.*Behavior in organizations:Understanding and Managing the Human Side of Work*.New Jersey:Pearson Education Internasional
- Harison,Shirley.2005.*Media Relations: Konsep, Pendekatan dan Praktik*.Bandung:PT Rosdakarya
- Hoeta Soehoet,A.M.2003.*Dasar Dasar Jurnalistik*. Yayasan Kampus Tercinta. ISIP:Jakarta
- Jefkins.Frank.2004.*Public Relations*.PT. Gelors Aksara Pertama Erlangga:Jakarta
- Kasali,R.2003.*Manajemen Public Relations*.Jakarta:Grafiti
- Kapferer,JN.1994.*Strategic Brand Management: Creating add Sustaining Brand Equility Longterm 2nd ed*.London.Kogan Page Limited
- Kotler,Philip.2006. *Manajemen Pemasaran Analisis Perencanaan Implementasi dan Kontrol*. Alih Bahasa: Imam Nurmawan. Prenhallindo: Jakarta

- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Miro, F. 2005. *Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencanaan dan Praktisi*. Erlangga: Jakarta
- Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta
- Riduwan. 2015. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Sugiono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Smith, Paul R. 1995. *Marketing Communication Intergaral*. Approach 2nd Ed. Kogan Page. London
- Sutojo, Siswanto. 2004. *Membangun Citra Perusahaan*. Jakarta: PT Damar
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Rosdakarya
- Utami, Christina. 2010. *Manajemen Ritel*. Jakarta: Salemba Empat

Jurnal:

- Falla, Ilhami Saputra. Kualitas Layanan, Citra dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PT Bank Bni 46 Sentra Kredit Kecil Surabaya)
- Muhammad Ichsan Pratama. *Mengidentifikasi Citra Perusahaan/Organisasi (Corporate Image)*
- Nha Nguyen, Andre Leclerc, Gaston LeBlanc. *Journal of Service Science and Management*, 2013, 6, 96-109
- 2002. *International Journal of Service Industry Management*. Physical Environment and the Perceived Corporate Image of Intangible Service by New Client
- Rifdatul, H. 2015. Presepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan Reception di Hotel Axanan Padang. *Skripsi*. Universitas Negri Padang. Padang

Samuel,H&Wijaya,E.2008.*Corporate Social Responsibility, Purchase Intention, dan Corporate Image Pada Restoran di Surabaya dari Perspektif pelanggan*. Jurnal Manajemen Pemasaran VOL.3,35-54

Susilawati dan Maya R Atmawinata.2014.*Pengaruh Kompetensi,Kompleksitas tugas dan Skeptisme profesional terhadap Kualitas Audit*.Jurnal Akutansi Volume 2 Nomor 2 April 2014:139-148 ISSN 2337-4314

Zaynuri. 2008. “*Pengaruh Kepuasan Pelanggan. Citra Perusahaan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Bisnis Jasa Warung Internet (Studi Kasus Pada Warnet di Surakarta)*”.Tesis: Program Studi Magister Manajemen Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Online:

Alma. 2002. Definisi Citra Perusahaan <http://y-shareit.blogspot.co.id/2015/05/citra-perusahaan.html>

Definisi Citra Perusahaan Menurut Para Ahli, <http://infodanpengertian.blogspot.co.id/2016/01/pengertian-citra-perusahaan-menurut.html>