

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan yang diperoleh peneliti mengenai sikap penumpang angkutan udara di bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan *delay* Lion Air di berbagai media massa, terdapat hal yang dapat disimpulkan oleh peneliti. Secara keseluruhan sikap penumpang angkutan udara di bandara Soekarno-Hatta Jakarta mengenai maskapai penerbangan Lion Air terkait pemberitaan *delay* Lion Air di berbagai media massa adalah negatif.

Secara spesifik, peneliti menyimpulkan pada komponen kognitif adalah positif. Responden mengetahui maskapai penerbangan Lion Air terkait kesan utama mengenai Lion Air, keterkenalan dengan berita, persepsi mengenai Lion Air, preferensi penerbangan dengan Lion Air, dan posisi Lion Air bagi masyarakat. Pada komponen afektif adalah negatif. Responden tidak menyukai maskapai penerbangan Lion Air terkait kesan utama mengenai Lion Air, keterkenalan dengan berita, persepsi mengenai Lion Air, preferensi penerbangan dengan Lion Air, dan posisi Lion Air bagi masyarakat. Pada komponen konatif adalah negatif. Responden tidak akan melakukan penerbangan dengan Lion Air baik domestik ataupun internasional dan juga tidak akan merekomendasikan Lion Air kepada teman atau keluarga

V.2 Saran

Berikut saran yang ingin disampaikan peneliti terkait penelitian ini.

1. Secara akademis, penelitian ini dapat digunakan sebagai panduan dasar untuk penelitian selanjutnya mengenai maskapai penerbangan Lion Air. Kemudian untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menganalisis sikap lebih mendalam lagi, dan tidak hanya berfokus pada pemberitaan *delay* maskapai penerbangan Lion Air, tapi bisa pada pemberitaan buruk Lion Air yang lainnya. Bisa juga menganalisis lebih mendalam lagi menggunakan metode penelitian studi kasus.
2. Secara praktis, bagi pihak Lion Air peneliti memberikan saran untuk memperbaiki manajemen operasional terutama tentang keterlambatan penerbangan *delay*, agar tidak lagi mendapat banyak pemberitaan negatif di media massa yang dapat membuat sikap masyarakat menjadi negatif dan berpengaruh pada citra perusahaan. Kemudian dari sisi *Public Relations*, peneliti memberikan saran untuk lebih mengoptimalkan fungsi *Public Relations*, mengelola isu-isu negatif yang ada di media massa serta membina dan mempertahankan citra perusahaan agar tetap positif.

DAFTAR PUSTAKA**BUKU**

- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Metode Penelitian Untuk Public Relations Kuantitatif Dan. Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, Elvinaro. 2016. *Handbook of Public Relations*. Bandung: Remaja. Rosdakarya.
- Azwar, Syaifuddin. 2016. *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan. Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hurlock, E. B. (1980). *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang. Kehidupan*, Edisi 5. Jakarta: Erlangga
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana. Prenada Media Group
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja. Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarata : PT. Raja. Grafindo Persada.

- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan. Aplikasi*. Jakarta: PT. Grafindo Persada
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama.
- Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. 2012. *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Vos, M.F. (1992). *The Corporate Image Concept: A Strategic Approach* , Den. Haag: CIP Gegevens Koninklijke Bibliotheek.
- Wawan, A dan Dewi, M. 2010. *Teori dan Pengukuran Pengetahuan , Sikap dan. Perilaku Manusia.*. Yogyakarta : Nuha Medika

JURNAL

- Purwanto, Bobby Ferdinal. 2016. *Tanggung Jawab Maskapai penerbangan terhadap penumpang atas tertundanya penerbangan (delay) berdasarkan peraturan menteri perhubungan nomor 77 tahun 2011 tentang tanggung jawab pengangkut angkutan udara*. Denpasar 2016 diambil dari : <http://erepo.unud.ac.id/11512/1/5ed8b2b5065692400ec90745755a435a.pdf>

INTERNET

- Rochimawati (2017, Februari). Lion Air Jakarta-Padang Tinggalkan Penumpang, diakses pada tanggal 16 Oktober 2017 dari <http://www.viva.co.id/berita/bisnis/889038-lion-air-jakarta-padang-tinggalkan-penumpang-di-bandara>

TvOneNews (Maret 2017) diakses pada 12 Desember 2017 dari https://www.youtube.com/results?search_query=tv+one++delay+lion+air+

Kanavino Ahmad Rizqo (April ,2017).Penerbangan Lion Air Delay, Penumpang Tunggu Satu Jam di Pesawat diakses pada tanggal 15 Desember 2017 dari <https://news.detik.com/berita/d-3463162/penerbangan-lion-air-delay-penumpang-tunggu-satu-jam-di-pesawat>

Marifka Wahyu Hidayat (Agustus,2017). Terlantar 12 Jam Lebih, Lion Air Terbangkan 120 Penumpangnya diakses pada 15 Desember 2017 dari <https://bisnis.tempo.co/read/899183/terlantar-12-jam-lebih-lion-air-terbangkan-120-penumpangnya>

Tertia Lusiana (September,2017) Pesawat Delay hingga 2 Jam, Penumpang Lion Air di Bandara Soetta Tak Dapatkan Kompensasi Apapun diakses pada 16 Desember 2017 dari <http://travel.tribunnews.com/2017/09/24/pesawat-delay-hingga-2-jam-penumpang-lion-air-di-bandara-soetta-tak-dapatkan-kompensasi-apapun>

TRIBUNNEWS.COM (Oktober,2017) Delay Panjang, Calon Penumpang Ancam Petugas Lion Air diakses pada 15 Desember 2017 dari <http://www.tribunnews.com/bisnis/2017/10/02/delay-panjang-calon-penumpang-ancam-petugas-lion-air>

Jamaludin, Fauzan (Maret,2016) Media online paling sering dikonsumsi masyarakat perkotaan diakses pada 2 Januari 2018 dari

<https://www.merdeka.com/teknologi/media-online-paling-sering-dikonsumsi-masyarakat-perkotaan.html>

Eddy, Gusti (Desember 2017) Delay 5 Jam, Penumpang Lion Air terlantar diakses pada 7 Januari 2018 dari

<https://ekbis.sindonews.com/read/1268117/34/delay-5-jam-penumpang-lion-air-terlantar-1513943658>

<http://www.lionair.co.id/id/lion-experience/about> diakses pada 1 Januari 2018

www.angkasapura.co.id diakses pada 26 Oktober 2017

www.hubud.dephub.go.id diakses pada 28 November 2017

<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/812> diakses pada 5 Desember 2017