

ABSTRAK

Moh Bayu Sanusi, NIM. B76209156, 2013. **Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group Dalam Pandangan Konsumen.** Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Citra, Perusahaan Otobis (PO), Konsumen

Persoalan yang dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dikarenakan perusahaan transportasi bus ini merupakan perusahaan yang cukup fenomenal karena sering mengalami kecelakaan dan menelan korban jiwa yang tidak sedikit. Akibat seringnya kecelakaan itu, masyarakat pun beropini bahwa PO Selamat Group dengan armadanya sumber kencono adalah perusahaan bus yang *ugal-ugalan* dan tidak aman. Adapun Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan sekaligus mendeskripsikan Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen.

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, maka dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berguna untuk memberikan data dan fakta mengenai Citra Perusahaan Otobis (PO) Selamat Group dalam Pandangan Konsumen. Untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan teori Stimulus-Organism-Response atau teori S-O-R yang penulis anggap cukup relevan dengan penelitian ini.

Dari semua pembahasan dalam skripsi ini, penulis dapat menyimpulkan bahwa citra PO Selamat Group dalam pandangan konsumen cukup baik. Hal ini dikarenakan oleh adanya perubahan nama armada bus yang dirasa cukup memberi sugesti positif kepada konsumen. Selain itu, adanya perubahan-perubahan lain seperti peningkatan fasilitas, pelayanan, kenyamanan dan jaminan keselamatan yang diberikan oleh PO Selamat Group, juga turut mempunyai andil dalam pencitraan PO Selamat Group.

Bertitik tolak dari penelitian ini, saran yang diperkirakan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk tetap berkembang dan tetap eksis di dunia usaha jasa transportasi, kiranya PO Selamat Group harus tetap memelihara citra baik perusahaan dan menjaga loyalitas konsumennya dengan cara terus meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan. Tidak hanya dalam segi fisik (armada bus) namun juga peningkatan pada segi sumber daya manusianya. Penulis sadari terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu diharapkan adanya penelitian lanjutan yang lebih baik demi kesempurnaan penelitian dan peningkatan citra PO Selamat Group kedepannya.