

ABSTRAKSI

NOVELLINA MAGDALENASILAEEN (44209120071)

**PENGARUH PESAN SOSIALISASI ”PENINGKATAN PELAYANAN
COMMUTER LINE” OLEH HUMAS PT.KA TERHADAP SIKAP
PENUMPANG KERETA API JURUSAN JAKARTA-BOGOR (Studi
Korelasional Humas Kereta Api Daerah Operasional I Jakarta)**

i-xix + 159 Halaman + 2 Gambar + 28 Tabel + 6 Lampiran + Riwayat hidup

Latar belakang dari penelitian ini adalah tingginya tingkat pengguna kereta api Jakarta-Bogor menyebabkan perlunya pelayanan yang sangat prima dan baik, sehingga diberlakukanlah sosialisasi “*Peningkatan Pelayanan Commuter Line*” yang merupakan bentuk perbaikan pada sarana dan prasarana perkereta apian. Perbaikan sarana dan prasarana merupakan hal yang utama dalam meningkatkan kinerja operasional kereta api. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui rumusan masalah yang dijabarkan diatas, maka yang menjadi tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pesan sosialisasi “*Peningkatan Pelayanan Commuter Line*” oleh Humas PT.Kereta Api terhadap sikap penumpang kereta api jurusan Jakarta – Bogor.

Penelitian ini menggunakan teori pesan untuk mengetahui analisa kualitas pesan PT. Kereta Api Indonesia melalui 3 dimensi pembentukan pesan yaitu : *Struktur Pesan, Gaya Pesan, Daya Tarik Pesan*. Konsep yang digunakan dalam skripsi ini adalah konsep yang dikemukakan oleh LittleJohn.

Tipe penelitian yang digunakan adalah dalam penelitian ini adalah tipe penelitian eksplanatif. Dimana penelitian eksplanatif ini tidak hanya untuk memperkecil penyimpangan atau terjadinya bias, tetapi lebih meningkatkan nilai kepercayaan dan bertujuan untuk mengkaji hipotesis atau hubungan sebab-akibat dengan melakukan survey dan merupakan cara penelitian yang tepat untuk penelitian eksplanatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui wawancara, angket, observasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh dua variabel yang diajukan, seluruhnya di terima (H1 diterima). Terdapat pengaruh yang signifikan antara pesan yang disajikan komunikator terhadap sikap penumpang kereta api. Pengujian secara keseluruhan menunjukkan ada pengaruh pesan sosialisasi “*Peningkatan Pelayanan Commuter Line*” oleh Humas PT.Kereta Api terhadap sikap penumpang kereta api jurusan Jakarta – Bogor.