

PENGARUH BERITA KECELAKAAN PESAWAT SRIWIJAYA AIR SJ 182 DI MEDIA INTERNET TERHADAP CITRA JASA MASKAPAI SRIWIJAYA AIR (Studi Kasus Pada Taruna/i STTKD)

¹Novita

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (STTKD) Yogyakarta

Abstract

This study aims to identify and measure the impact of the effect of the news a plane crash sriwijaya water SJ 182 in the internet media on the image of the Sriwijaya Air airline, especially for airline customers, including the cadets at the Yogyakarta Aerospace Technology College. This study uses a quantitative approach method. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires and documentation. In proving and analyzing this, validity and reliability tests are used, simple linear regression test and T test. The results of the test show that: 1) There is a significant effect of the variable influence of the Sriwijaya Air 182 plane crash news on the internet on the service image variable. Sriwijaya Air. 2) News of the Sriwijaya Air SJ 182 plane crash on the internet has little effect on the image of Sriwijaya Air's services, which is 31.6%.

Keywords : *Sriwijaya Air, News, Image*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengukur seberapa besar dampak pengaruh berita kecelakaan pesawat sriwijaya air SJ 182 di media internet terhadap citra jasa maskapai sriwijaya air khususnya bagi pelanggan perusahaan penerbangan termasuk para Taruna di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan pembagian kuesioner dan dokumentasi. Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan uji validitas dan reliabilitas, uji regresi linear sederhana serta uji T. Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa : 1) Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pengaruh berita kecelakaan pesawat Sriwijaya Air 182 di media internet terhadap variabel citra jasa maskapai Sriwijaya Air. 2) Berita kecelakaan pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di media internet berpengaruh kecil terhadap citra jasa Maskapai Sriwijaya Air yaitu sebesar 31,6 % .

Kata Kunci : *Sriwijaya Air, Berita, Citra*

Pendahuluan

Citra adalah bagaimana publik memandang sebuah perusahaan. Tugas sebuah perusahaan dalam membentuk citranya adalah dengan mengidentifikasi citra seperti apa yang terbentuk di mata publik dan masyarakat luas (Ardianto, 2011). Citra merupakan seperangkat keyakinan ide, dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu objek (Kotler & Keller, 2013). Pentingnya membangun serta mempertahankan citra yang baik merupakan tujuan utama dari adanya *Public Relations* (PR) di sebuah perusahaan. Citra dapat dirasakan ketika sebuah perusahaan mendapat penilaian baik dari publik atau masyarakat luas. Timbulnya citra tersebut berkaitan dengan timbulnya kesan baik, rasa hormat (*respect*), serta yang terpenting adalah adanya kepercayaan dari publik terhadap perusahaan (Ruslan, 2012). Citra di sisi lain dapat menyebabkan reputasi sewaktu-waktu dirusak oleh krisis. Krisis merupakan sebuah kondisi dimana perusahaan mengalami peristiwa, rumor, ataupun informasi yang dapat membawa pengaruh negatif bagi *kredibilitas* perusahaan (Nova, 2014). Krisis dapat memengaruhi dan membahayakan *image* atau citra, reputasi, dan *stabilitas* keuangan perusahaan (Nova, 2014). Kondisi krisis kepercayaan akan memberikan dampak negatif bagi citra perusahaan, salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa penerbangan. Ruslan (2014) mengatakan bahwa, memerlukan waktu yang lama untuk memulihkan kepercayaan dan citra yang

¹Email Address : 180209089@students.sttkd.ac.id

Received 1 Mei 2022, Available Online 01 Juli 2022

merosot dalam bidang jasa ini. Sebuah kondisi krisis perusahaan tidak bisa hanya berfokus pada penyelesaian masalah utama, namun juga harus mengembalikan kepercayaan publik (Nova, 2014).

Menjelang awal tahun 2021, sebuah peristiwa krisis bagi salah satu perusahaan jasa penerbangan kembali terjadi di Indonesia. Belum hilang pandemi *Covid-19*, Indonesia mengalami duka kembali dengan terjadinya kecelakaan yang dialami oleh pesawat milik Sriwijaya Air dengan nomor penerbangan SJ 182 dan sedang melakukan perjalanan dari Jakarta menuju Pontianak. Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 tersebut hilang kontak pada Sabtu 9 Januari 2021 pukul 14.40 WIB. Pesawat jenis Boeing 737-500 ini sedang membawa 62 orang yang terdiri dari 12 awak kabin, 40 penumpang dewasa, 7 penumpang anak-anak, dan 3 bayi lalu hilang kontak setelah empat menit lepas landas dari Bandara Soekarno-Hatta Tangerang, Banten. Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 terjatuh di perairan antara Pulau Laki dan Pulau Lancang, Kepulauan Seribu, Jakarta. Musibah Sriwijaya Air ini menambah daftar kecelakaan pesawat penumpang di Indonesia dalam rentang tiga dekade. Kecelakaan pesawat ini dapat terjadi karena kesalahan pilot, kerusakan teknis pesawat, dan cuaca buruk. Terjadinya kecelakaan tersebut membuat media massa khususnya di media internet (*online*) memberikan porsi khusus pada pemberitaan jatuhnya pesawat Sriwijaya Air SJ 182. Hal ini dapat diidentifikasi dari penggunaan peristiwa bencana sebagai *headline* dalam pemberitaan.

Saat ini, berbagai macam informasi yang disajikan media massa dinilai mampu memberikan pengaruh yang cukup kuat dalam membentuk persepsi atau pandangan khalayak terhadap cara berfikir atau cara bagaimana seseorang dapat menilai suatu peristiwa yang diberitakan media massa seperti surat kabar, televisi, media internet (*online*) dan lainnya. Media merupakan faktor penting yang dapat mentransformasi atau mengubah sebuah krisis *internal* menjadi krisis yang diketahui oleh masyarakat luas (Nova, 2014). Media massa khususnya di media internet / *online* juga memiliki kekuatan untuk menciptakan *opini* publik, yang mana dapat memengaruhi bagaimana pandangan publik maupun masyarakat luas terhadap sebuah perusahaan, untuk itu *Public Relations* perlu memperhatikan bagaimana media mencitrakan perusahaan dalam pemberitaannya. Rosady Ruslan (2012) menyatakan di dalam bukunya bahwa dapat dipastikan dalam setiap berita yang dipublikasikan oleh media itu mengandung pembentukan *opini*.

Sejak kecelakaan pesawat yang dialami oleh perusahaan Sriwijaya Air SJ 182, media mulai mempublikasikan berbagai berita terkait kejadian tersebut. Berita-berita terkait dengan terjadinya kecelakaan pesawat Sriwijaya Air SJ 182 mulai banyak bermunculan sejak hari kejadian yaitu tanggal 9 Januari 2021. Adanya terpaan berita negatif yang muncul terus menerus melalui media internet bisa menjadi sumber informasi yang dapat mempengaruhi persepsi ataupun sikap khalayaknya, dan juga nantinya bisa mengakibatkan terciptanya citra negatif pada Sriwijaya Air yakni menjadi salah satu jasa penerbangan yang tidak aman untuk bepergian oleh para pengguna jasa penerbangan. Melihat berbagai pemberitaan yang sedang bermunculan, peneliti ingin mengetahui bagaimana media mencitrakan Sriwijaya Air SJ 182 pasca jatuhnya pesawat tersebut. Media yang diteliti adalah media internet / *online*. Sebagaimana hal ini berkaitan dengan semakin cepat pergerakan informasi yang mudah diterima oleh publik melalui berbagai sumber termasuk media internet / *online*. Informasi mengenai segala peristiwa yang sedang terjadi akan tersebar ke seluruh alat komunikasi genggam penggunaannya dalam waktu singkat, termasuk krisis yang mampu mempengaruhi citra perusahaan. Hal ini menjadi sebuah tuntutan bagi perusahaan untuk terus mengelola citranya, dengan melakukan analisis terhadap media perusahaan dapat mengetahui efek apa yang dapat muncul dari pemberitaan tersebut (Mc Quail, 2011).

Citra Sriwijaya Air sebagai sebuah maskapai penerbangan di Indonesia sendiri menurut pandangan masyarakat dianggap baik karena belum pernah mengalami insiden kecelakaan pesawat yang memakan korban, tetapi sejak kecelakaan pesawat yang dialami oleh perusahaan Sriwijaya Air SJ

182 pada 9 Januari 2021 berbagai media massa khususnya media internet / *online* banyak mempublikasikan berita terkait kecelakaan tersebut. Banyaknya terpaan berita tentang kecelakaan pesawat Sriwijaya Air di media internet tentunya akan mengubah pandangan persepsi masyarakat tentang citra maskapai Sriwijaya Air tersebut khususnya bagi pengguna jasa penerbangan atau penumpang Sriwijaya Air. Berdasarkan dari pemaparan diatas, peneliti bermaksud untuk mempelajari dan melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di Media Internet Terhadap Citra Jasa Maskapai Sriwijaya Air (Studi Kasus Pada Taruna/i STTKD)".

Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014). Penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian asosiatif atau hubungan, yaitu penelitian untuk mengetahui sebab-akibat.

Populasi dalam penelitian ini adalah taruna/i di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta (STTKD). Sampel penelitian sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Variabel dalam penelitian ini adalah Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 (X) dan Citra Jasa Sriwijaya Air (Y). Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji regresi sederhana yang diolah dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil dan Pembahasan Deskripsi Data Penelitian

Karakteristik Responden Penelitian

Berikut ini adalah karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, prodi, dan umur.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin		
Laki-laki	69	69%
Perempuan	31	31%
Prodi		
D1 <i>Ground Handling</i>	2	2 %
S1 Teknik Dirgantara	4	4 %
D3 Manajemen Transportasi	24	24 %
D4 Manajemen Transportasi Udara	70	70 %
Umur		
18-20 Tahun	25	25 %
21-23 Tahun	72	72 %
24-25 Tahun	3	3 %
Total	100	100%

Sumber: Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 1, dapat diketahui bahwa gambaran responden pada penelitian adalah paling banyak terdiri dari responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 69 orang (69%); berasal dari Prodi D4 Manajemen Transportasi Udara sebanyak 70 orang (70%); dan berusia 21-23 Tahun sebanyak 72 orang (72%).

Uji Coba Instrumen

Berikut ini adalah hasil uji coba instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas instrumen penelitian.

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 (X) dan Citra Jasa Sriwijaya Air (Y)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
X.1	0,649	0,195	Valid
X.2	0,595	0,195	Valid
X.3	0,503	0,195	Valid
X.4	0,586	0,195	Valid
X.5	0,620	0,195	Valid
X.6	0,613	0,195	Valid
X.7	0,195	0,195	Valid
X.8	0,734	0,195	Valid
X.9	0,700	0,195	Valid
X.10	0,672	0,195	Valid
X.11	0,713	0,195	Valid
X.12	0,719	0,195	Valid
X.13	0,722	0,195	Valid
X.14	0,632	0,195	Valid
X.15	0,665	0,195	Valid
X.16	0,630	0,195	Valid
Y.1	0,610	0,195	Valid
Y.2	0,871	0,195	Valid
Y.3	0,828	0,195	Valid
Y.4	0,842	0,195	Valid
Y.5	0,815	0,195	Valid
Y.6	0,833	0,195	Valid
Y.7	0,865	0,195	Valid
Y.8	0,833	0,195	Valid
Y.9	0,862	0,195	Valid
Y.10	0,815	0,195	Valid

Sumber: Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa dari sebanyak 16 item penelitian pada variabel Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 (X) secara keseluruhan memiliki nilai r_{hitung} diatas r_{tabel} (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 16 item dalam kuesioner pada variabel Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 (X) dinyatakan valid. Kemudian pada uji validitas variabel Citra Jasa Sriwijaya Air (Y) menunjukkan sebanyak 10 item memiliki nilai r_{hitung} diatas r_{tabel} (0,195). Hal ini menunjukkan bahwa sebanyak 10 item dalam kuesioner pada variabel Citra Jasa Sriwijaya Air (Y) dinyatakan valid. Selanjutnya pada uji reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1. Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 (X)	0,894	Reliabel
2. Citra Jasa Sriwijaya Air (Y)	0,947	Reliabel

Sumber: Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa kedua variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel penelitian dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis

Peneliti menggunakan uji regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh antara variabel X (Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182) terhadap variabel Y (Citra Jasa Sriwijaya Air). Hasil dari uji regresi linear sederhana adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Koefisien beta	t_{hitung}	F_{hitung}	R^2
Konstanta	10,543	6,721	45,179	0,316
Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182	0,386	Sig.= 0,000 (t_{tabel} = 1,984)	Sig.= 0,000 (f_{tabel} = 3,937)	

Sumber: Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel 4, dapat dirumuskan persamaan regresi pada penelitian ini yaitu: $Y = 10,543 + 0,386 X$.

Hasil persamaan regresi dapat dijabarkan yaitu nilai konstanta ini menyatakan bahwa pada saat berita 0, maka citra memiliki nilai 10.543. Selanjutnya nilai positif (0,386) yang terdapat pada koefisien regresi variabel bebas (Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182) menggambarkan bahwa arah hubungan antara variabel bebas (Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182) dengan variabel terikat (Citra Jasa Sriwijaya Air) adalah sejalan, dimana setiap kenaikan satu satuan variabel berita akan menyebabkan kenaikan citra 0,386. Hasil uji T menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 6,721 dengan Sig.= 0,000 dan t_{tabel} sebesar 1,984. Hasil ini menunjukkan bahwa t_{hitung} (6,721) > t_{tabel} (1,984) dan Sig. (0,000) < 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa Hipotesis Alternatif (H_a) yaitu, "Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di Media Internet Berpengaruh Secara Signifikan terhadap Citra Jasa Sriwijaya Air pada Pengguna Jasa Maskapai Sriwijaya Air di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta (STTKD)" adalah diterima sedangkan Hipotesis Nol (H_0), yaitu, "Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di Media Internet Tidak Berpengaruh Secara Signifikan terhadap Citra Jasa Sriwijaya Air pada Pengguna Jasa Maskapai Sriwijaya Air di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta (STTKD)" adalah ditolak, sehingga teruji kebenarannya. Hasil ini didukung dengan nilai F_{hitung} sebesar (45,179) > F_{tabel} (3,937) dan Sig. (0,000) < 0,05. Nilai R^2 sebesar 0,316 dapat diartikan bahwa variabel bebas memberikan

kontribusi terhadap variabel terikat sebesar 31,6%. Sedangkan 68,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Secara teoritis gagasan dari McLuhan dalam teori determinisme media (*media determinism*) yang menyatakan bahwa *'medium is the message'* dijadikan sebagai landasan atau *grand theory* dalam penelitian ini. Memaparkan bahwa dampak teknologi tidak terjadi pada tingkat opini atau konsep, melainkan mengubah rasio atau indera atau pola persepsi dengan mantap. Penelitian inipun meneliti dampak teknologi berupa media komunikasi baru. Salah satu media komunikasi yang dinyatakan sebagai media baru (*new media*) adalah media internet, dimana media ini perpanjangan dari media sebelumnya. Penelitian ini mengkaji terpaan berita di media internet khusus pada berita negatif yang dimuat dari berbagai situs berita online. Bila dikaji secara teoritis, terpaan media baru internet bisa saja mempengaruhi aspek kognitif khalayak, seperti persepsi mereka.

Penelitian ini mencoba menguji apakah benar terpaan berita negatif mengenai kecelakaan Sriwijaya Air SJ 182 melalui media internet dapat mempengaruhi citra jasa maskapai. Terpaan berita media internet merupakan kegiatan audience baik melihat, membaca, dan mendengar berita permasalahan Sriwijaya Air di media internet, yang ditinjau dari durasi pengguna, frekuensi pengguna, dan atensi pada isi berita. Peneliti mengaitkannya dengan persepsi negatif khalayak, berupa persepsi risikonya mengenai Sriwijaya Air. Persepsi risiko sendiri merupakan pertimbangan sejauh mana risiko-risiko negatif atas konsekuensi dan ketidakpastian yang akan dirasakan mengenai maskapai Sriwijaya Air.

Teori determinisme media menjelaskan bahwa dampak yang paling penting dari media komunikasi adalah media komunikasi mempengaruhi kebiasaan persepsi dan berpikir individu. Oleh karena itulah peneliti menduga terpaan berita tentang maskapai Sriwijaya Air memiliki pengaruh terhadap citra jasa maskapai. Setelah dilakukan pengujian pada taruna/i pengguna jasa maskapai Sriwijaya Air di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta (STTKD), ternyata diketahui bahwa pada berita di media internet ini terbukti mempengaruhi Citra Jasa Maskapai Sriwijaya Air, berdasarkan hasil pengujian yang dijelaskan sebagai berikut:

Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di Media Internet Terhadap Citra Jasa Maskapai Sriwijaya Air

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan program SPSS versi 25.0 menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 Di Media Internet terhadap Citra Jasa maskapai Sriwijaya Air. Hasil uji T ditemukan nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,005$) maka *Ho* ditolak dan *Ha* diterima yakni terdapat pengaruh antara berita kecelakaan pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di media internet terhadap citra jasa maskapai Sriwijaya Air. Dimana ini berarti setelah responden diterpa oleh berita kecelakaan pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di media internet, membuat citra Sriwijaya Air menjadi buruk atau negatif yakni menjadi maskapai yang tidak aman bagi para pengguna jasa penerbangan. Berdasarkan hasil yang diperoleh penulis, maka dapat dipastikan bahwa terpaan berita kecelakaan pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di media internet berpengaruh terhadap citra jasa maskapai Sriwijaya Air dan apa yang diungkapkan pada teori determinisme media dimana menjadi pijakan penulis pada penelitian ini telah terbukti, yakni dampak teknologi dapat mempengaruhi persepsi seseorang.

Besarnya Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 Di Media Internet Terhadap

Citra Jasa maskapai Sriwijaya Air.

Untuk mengetahui besarnya Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 Di Media Internet terhadap Citra Jasa maskapai Sriwijaya Air dapat dilakukan pengujian hipotesis guna mengetahui apakah hipotesis pada penelitian ini dapat diterima atau ditolak. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis yang menyatakan bahwa variabel *Berita* (X), berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Citra* (Y) Pengujian hipotesis ini menggunakan *Statistic Product Service Solution* (SPSS) versi 25.0. Hasil analisis data regresi linear sederhana menunjukkan bahwa variabel X atau Berita berpengaruh positif terhadap variabel Y, pengguna jasa maskapai Sriwijaya Air di Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta (STKD), dimana nilai signifikan $0,000 < 0,005$ dan nilai koefisien regresi = 0,386 bersifat positif, sedangkan nilai koefisien determinasi (R^2) = 0,316 yang berarti bahwa variabel X dalam membentuk variabel Y sebesar 31,6 %. Karena ini koefisien regresi yang diperoleh bernilai positif, maka dapat dinyatakan bahwa semakin tinggi regresi yang diperoleh bernilai positif, maka dapat dinyatakan bahwa pemberitaan di media internet memberikan pengaruh terhadap citra jasa maskapai Sriwijaya Air sebesar 31,6 % dan sisanya 68,4 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dimaksudkan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang dikemukakan pada bab 1 maka jawaban atas rumusan masalah dan juga kesimpulan dari penelitian tentang “Pengaruh Berita Kecelakaan Pesawat Sriwijaya Air SJ 182 di media Internet terhadap Citra Jasa maskapai Sriwijaya Air (Studi Kasus Pada Taruna/I STTKD)”, antara lain :

Pada uji t yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini, berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} (6,541) > t_{tabel} (1,984)$ dan $Sig. (0,000) < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel pengaruh berita kecelakaan pesawat Sriwijaya Air 182 di media internet terhadap variabel citra jasa maskapai Sriwijaya Air.

Berita kecelakaan maskapai penerbangan Sriwijaya Air di media online berpengaruh kecil terhadap citra maskapai Sriwijaya Air yaitu 31,6%.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relation*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung. Kotler dan Keller. 2013. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta. Erlangga.
- McLuhan, Marshall. 2011. *Understanding Media*. London: Routledge Classics. McQuail, D. 2011. *Teori Komunikasi Massa*. Salemba Humanika. Jakarta.
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2014. *PR WAR*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.