

No Daftar FPIPS : 322/4N40.A2.11/PP/2018

**PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM  
SITUASI *DELAY* TERHADAP REPUTASI LION AIR  
(Dikaji Berdasarkan Keputusan Membeli Konsumen Lion Air)**

**SKRIPSI**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



oleh:  
Ria Megawati  
NIM: 1401132

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2018**

**“PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM  
SITUASI *DELAY* TERHADAP REPUTASI LION AIR (Dikaji  
Berdasarkan Keputusan Membeli Konsumen Lion Air)”**

oleh  
Ria Megawati  
NIM: 1401132

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Pendidikan Ilmu  
pengetahuan Sosial

© Ria Megawati 2018  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Juli 2018

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak secara keseluruhan atau sebagian,  
Dengan dicetak ulang, difoto kopi atau dengan cara lainnya tanpa  
sepengetahuan  
dan izin dari penulis

**LEMBAR PENGESAHAN  
RIA MEGAWATI**

**PENGARUH PERMINTAAN MAAF PERUSAHAAN DALAM  
SITUASI *DELAY* TERHADAP REPUTASI LION AIR  
(Dikaji Berdasarkan keputusan membeli konsumen Lion Air)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

**Pembimbing I**



**Dr. Ridwan Effendi, MEd**  
**NIP. 1962 0926 198904 1001**

**Pembimbing II**



**Vidi Sukmayadi M.Si**  
**NIP. 1982 1022 201404 1001**

Mengetahui,

**Ketua Departemen Ilmu Komunikasi UPI**



**Dr. Ridwan Effendi, MEd**  
**NIP. 1962 0926 198904 1001**

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh Permintaan Maaf Perusahaan dalam Situasi *Delay* terhadap Reputasi Lion Air (Dikaji Berdasarkan Keputusan Membeli Konsumen Lion Air)”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juli 2018  
Yang Membuat pernyataan

Ria Megawati  
NIM: 1401132

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat, rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi yang berjudul “Pengaruh Permintaan Maaf Perusahaan dalam Situasi *Delay* terhadap Reputasi Lion Air (Dikaji Berdasarkan Keputusan Membeli Konsumen Lion Air)” dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang di Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penyusunannya, penulis menyadari masih terdapat kekurangan baik dalam bentuk penulisan maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dari para pembaca agar penelitian ini dapat lebih baik lagi.

Akhir kata penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Bandung, Juli 2018

Yang Membuat pernyataan

Ria Megawati  
NIM: 1401132

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tentunya penulis banyak menemui hambatan serta masalah, namun berkat bantuan Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selain itu, penyusunan skripsi ini tidak terlepas juga dari bantuan serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, kepada:

1. Dr. Ridwan Effendi, M.Ed selaku Ketua departemen Ilmu komunikasi, sebagai dosen sekaligus pembimbing I, yang senantiasa membimbing saya dengan sangat baik sejak awal menjadi mahasiswi pada 2014 hingga menjadi sarjana.
2. Vidi Sukamayadi, M,Si sebagai dosen yang begitu menyenangkan disetiap pertemuannya dan sekaligus pembimbing II yang memberikan bantuan dan bimbingan untuk skripsi ini.
3. Seluruh pihak yang telah bersedia untuk menjadi responden dan meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner.
4. Kedua Orangtuaku tersayang, Yuddi Hendra Rosadi dan Isah yang senantiasa mendoakan, mendukung dari segala aspek kehidupan penulis termasuk dukungan materi yang selalu diupayakan untuk puteri bungsunya ini, akhirnya mengantarkan saya menjadi seorang sarjana. Terimakasih atas upaya yang luar biasa ini, saya berjanji untuk membahagiakan ibu dan ayah.
5. Seluruh keluarga besar, yang senantiasa mendoakan dan menyemangati saya dalam proses penyelesaian skripsi.
6. Teman sedekat nadi. Anisa Kurniati dan Meli Nur Astiani yang berjuang bersama untuk menyelesaikan perkuliahan dengan baik dan bertekad untuk sukses muda dulu baru nikah muda.
7. Fahmi DS, Icha Fanisha, Anisa Maulida, dan Anrizqa Dewi yang sangat membantu penyelesaian skripsi saya dan selalu memotivasi saya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Komunikasi 2014 A, terimakasih telah menjadi teman yang baik dan ciamik dalam perkuliahan ini. masa perkuliahan tidak akan semenyenangkan ini tanpa kalian
9. Seluruh keluarga besar Ilmu komunikasi
10. Keluarga besar Studio East Radio, yang telah mendukung saya dan menemani saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Bahkan mendorong saya untuk menjadi sosok yang kuat dan berjuang.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu pers atu yang banyak membantu hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari tidak akan mampu membalas semua jasa dan kebaikan orang-orang yang telah disebutkan, namun hanya bisa memohon semoga Allah SWT membalas segala amal baik mereka dengan pahala yang berlipat ganda. Selain itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka hati untuk menerima segala kritik dan saran. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.