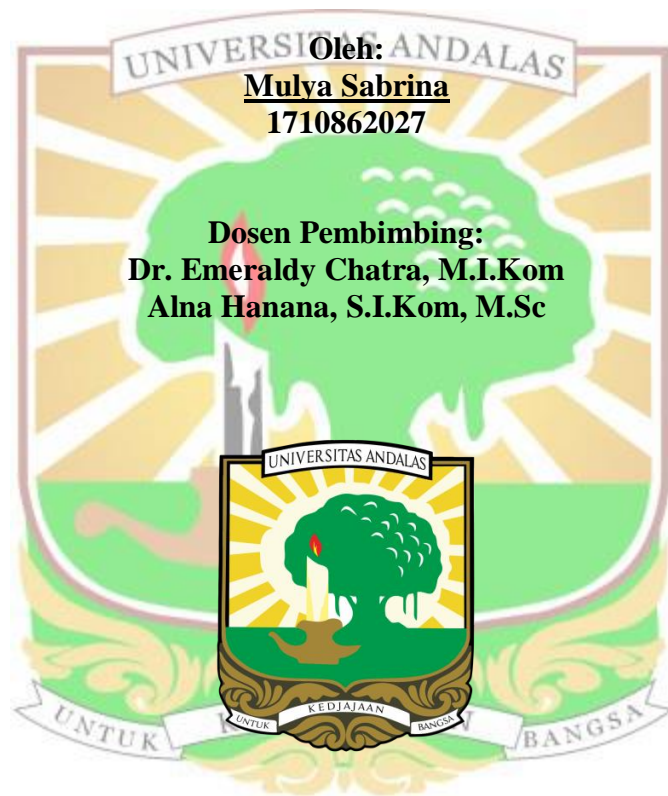


**Reputasi Perusahaan Bus PT. NPM: Kajian dari Sudut Pandang
Brand Experience Penumpang**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas**



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Reputasi Perusahaan Bus PT. NPM: Kajian dari Sudut Pandang *Brand Experience* Penumpang

Oleh:
Mulya Sabrina
1710862027

Dosen Pembimbing:
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Alna Hanana, S.I.Kom, M.Sc

Penelitian ini dilatar belakangi dari perusahaan bus PT. NPM yang merupakan perusahaan bus tertua di Sumatra Barat dan masih beroperasi atau bertahan hingga saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana reputasi perusahaan bus PT. NPM berdasarkan *brand experience* dari penumpang. Lalu juga untuk mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan perusahaan bus PT. NPM berdasarkan *brand experience* penumpang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu *Interpretative Phenomenological Analysis* dan menggunakan reduksi epoche, eidetic, transedental. Teknik keabsahan data menggunakan reflektivitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reputasi perusahaan bus PT. NPM secara umum sudah baik, dilihat dari *brand experience* atau pengalaman yang dirasakan penumpang saat menggunakan jasa perusahaan bus PT. NPM. Selanjutnya dari *brand experience* yang dirasakan oleh penumpang memperlihatkan kelebihan dan kekurangan dari perusahaan bus PT. NPM itu sendiri.

Kata kunci: *Brand experience*, penumpang, perusahaan bus PT. NPM, reputasi.

ABSTRACT

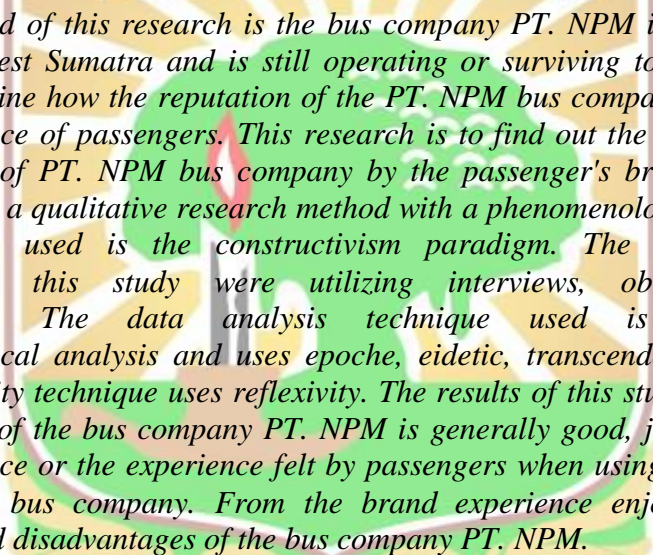
The Reputation of the Bus Company PT. NPM: A Review from the Passenger Brand Experience Point of View

By:

**Mulya Sabrina
1710862027**

Supervisors:

**Dr. Emeraldy Chatra M.I.Kom
Alna Hanana, S.I.Kom, M.Sc**



The background of this research is the bus company PT. NPM is the oldest bus company in West Sumatra and is still operating or surviving today. This study aims to determine how the reputation of the PT. NPM bus company based on the brand experience of passengers. This research is to find out the advantages and disadvantages of PT. NPM bus company by the passenger's brand experience. This study uses a qualitative research method with a phenomenological approach. The paradigm used is the constructivism paradigm. The data collection techniques in this study were utilizing interviews, observation, and documentation. The data analysis technique used is Interpretative phenomenological analysis and uses epoche, eidetic, transcendental reduction. The data validity technique uses reflexivity. The results of this study indicate that the reputation of the bus company PT. NPM is generally good, judging from the brand experience or the experience felt by passengers when using the services of the PT. NPM bus company. From the brand experience enjoyed by furthrt advantages and disadvantages of the bus company PT. NPM.

Keywords: Brand experience, passengers, PT. NPM bus company, reputation.