

**STRATEGI PEMULIHAN CITRA TJEMARA NOODLEBAR TERHADAP
ISU NEGATIF PELAYANAN DAN PRODUK (DI PURWOKERTO,
SEMARANG, SOLO, SAGAN, PRAWIROTAMAN, DAN SLEMAN)**

Skripsi



Disusun oleh

**Nurul Fachrunnisa
20SB2043**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2024**

**STRATEGI PEMULIHAN CITRA TJEMARA NOODLEBAR TERHADAP
ISU NEGATIF PELAYANAN DAN PRODUK (DI PURWOKERTO,
SEMARANG, SOLO, SAGAN, PRAWIROTAMAN, DAN SLEMAN)**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Nurul Fachrunnisa

20SB2043

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

PERSETUJUAN

Skripsi

STRATEGI PEMULIHAN CITRA TJEMARA NOODLEBAR TERHADAP ISU NEGATIF PELAYANAN DAN PRODUK (DI PURWOKERTO, SEMARANG, SOLO, SAGAN, PRAWIROTAMAN, DAN SLEMAN)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nurul Fachrunnisa

20SB2043

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 12 Agustus 2024

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
NIDN. 0618057702

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 20 Agustus 2024

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

**STRATEGI PEMULIHAN CITRA TJEMARA NOODLEBAR TERHADAP
ISU NEGATIF PELAYANAN DAN PRODUK (DI PURWOKERTO,
SEMARANG, SOLO, SAGAN, PRAWIROTAMAN, DAN SLEMAN)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Nurul Fachrunnisa

20SB2043

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Agustus 2024

Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom.
NIDN. 0627078101

Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0610088302

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 20 Agustus 2024

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Nurul Fachrunnisa
NIM : 20S2043
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Strategi Pemulihan Citra Tjemara Noodlebar
Terhadap Isu Negatif Pelayanan Dan Produk (Di
Purwokerto, Semarang, Solo, Sagan,
Prawirotaman, Dan Sleman)
Dosen Pembimbing 1 : Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si.
Dosen Pembimbing 2 : Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 12 Agustus 2024

Yang menyatakan,

Bermaterai 10.000,-

Nurul Fachrunnisa
NIM. 20SB2043

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan kesehatan, rahmat, dan hidayah-Nya kepada saya. Tanpa kasih dan izin-Nya, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana. Meskipun jauh dari kesempurnaan, saya merasa bangga dan bersyukur bisa sampai pada tahap ini, menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. Dengan penuh rasa bahagia dan kebanggaan, saya ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Allah SWT, Yang telah memberikan kekuatan, petunjuk, dan keberkahan dalam setiap langkah yang saya ambil. Hanya dengan izin-Nya, semua ini dapat terwujud.
2. Kedua Orang Tua Tercinta Papa, Mama terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan tiada henti yang telah kalian berikan. Kalian adalah pilar kekuatan dan inspirasi terbesar dalam hidup saya. Setiap tetes keringat dan doa kalian menjadi penyemangat saya untuk terus berjuang dan mencapai impian.
3. Untuk Mas Faiz, Mba Dian, Latif, kakak dan adiku tersayang yang sudah support saya dalam penyusunan skripsi ini terimakasih saya berikan, kalian bagian dari motivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Para Dosen dan Pembimbing, kepada Bapak/Ibu dosen dan pembimbing yang telah membagikan ilmu, waktu, serta bimbingan berharga selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dan arahan yang telah membantu saya menyelesaikan karya ini.

5. Untuk rekan kerja saya Mas Azmi, Mas Yoga, Mas Krishna, Mba Riza, Mba Puspa, Mba Rossy, Mba April dan rekan Supervisor seperjuangan saya Kak Yosefa, Mas Valen, Mas Fajar terimakasih sudah banyak mensupport berbagai hal di kehidupan ini.
6. Untuk sahabat seperjuangan saya Muthia Hanandhia, Dola Innolda teman dari mahasiswa baru saya, yang sudah banyak membantu dari awal masa perkuliahan dan sampai kapanpun, semuanya akan membekas, dihati.
7. Untuk sahabat saya lainnya, Icha Ragita, Namita, Angieta, Kharisma, Diana Terima kasih atas persahabatan, dukungan, dan kebersamaan yang telah kita jalani bersama. Setiap canda tawa dan dorongan kalian menjadi sumber semangat bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk Yanwar Dwi Ramadhan, partner saya selama masa perkuliahan. Terima kasih sudah menemani saat menyusun skripsi ini.
9. Almamater Tercinta, tempat di mana saya menempa diri, memperoleh ilmu pengetahuan, dan berbagai pengalaman berharga. Terima kasih atas segala kesempatan dan fasilitas yang telah diberikan selama masa studi saya.

Akhirnya, saya berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga Allah SWT selalu memberikan berkah dan ridha-Nya kepada kita semua. Aamiin.

HALAMAN MOTTO

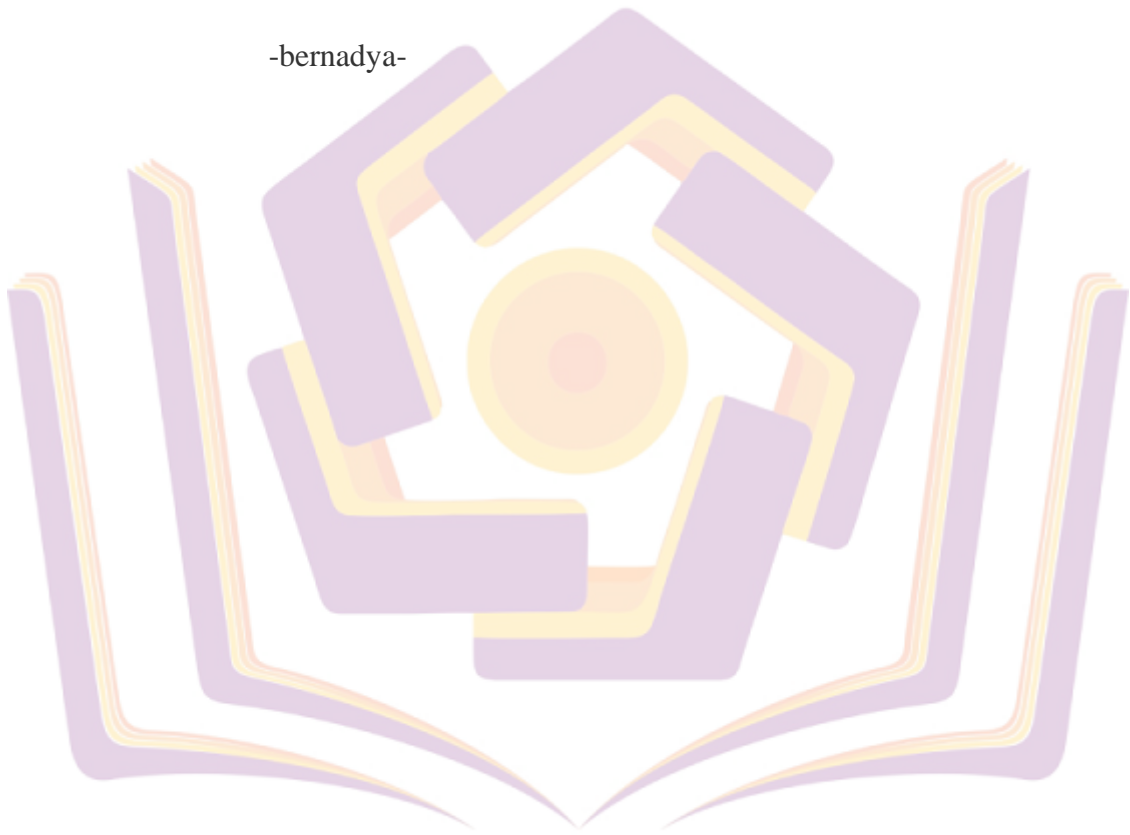
Untungnya, bumi masih berputar

Untungnya, ku tak pilih menyerah

Untungnya, ku bisa rasa

Hal-hal baik yang datangnya belakangan

-bernadya-



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Strategi Pemulihan Citra Tjemara Noodlebar Terhadap Isu Negatif Pelayanan Dan Produk” dapat terselesaikan dengan baik. Penyelesaian skripsi ini merupakan karunia yang sangat disyukuri, mengingat penulis sebagai manusia biasa memiliki banyak kekurangan. Tidak lupa, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penulisan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk menuntut ilmu.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto, yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyelesaian studi.
3. Ibu Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan dewan penguji pertama, atas arahan, saran, dan masukan yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Melia Dianingrum, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pertama, terima kasih atas bimbingan, saran, dan arahan yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A., selaku Dosen Pembimbing Kedua, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Terima kasih atas kesabaran, pertolongan, dan saran yang telah diberikan selama proses bimbingan.
6. Ibu Prita Suci Nurcandrani, S,Sos.,M.I.Kom selaku Dosen Penguji Pertama saya, atas dukungan dan bimbingan kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
7. Bapak Pundra Rengga Andhita, S,Sos., M.I.Kom selaku Dosen Penguji Kedua saya yang sudah memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh Dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama penulis menempuh pendidikan S1.
9. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak di Tjemara Noodlebar, terutama Gregious Yoga Himawan, Krishna Mahendra, dan Riza Amalia Rahayu, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta kesediaannya menjadi informan dan membantu dalam pengambilan data.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang setimpal atas semua bantuan yang telah diberikan. Aamiin.

Purwokerto, 10 Agustus 2024

Penulis