



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN “TWITTER” DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KONSUMEN
SUMMARECON MAL SERPONG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)
Public Relations

UNIVERSITAS
Disusun Oleh
Dwi Kartika Sari
MERCU BUANA

44210010030

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2014



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Efektifitas Penggunaan Twitter Dalam Memenuhi Kebutuhan
Informasi Konsumen Summarecon Mal Serpong
Nama : Dwi Kartika Sari
NIM : 44210010030
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Februari 2014

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing

(Feni Fasta SE. M.si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Public Relations

LEMBAR PENGESAHAN LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : EFEKTIFITAS PENGGUNAAN "TWITTER" DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KONSUMEN
SUMMARECON MAL SERPONG

Nama : Dwi Kartika Sari

NIM : 44210010030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Februari 2014

Ketua Sidang,

Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

(.....)

Pembimbing I

Feni Fasta, M.Si

(.....)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Public Relations

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : EFEKTIFITAS PENGGUNAAN "TWITTER" DALAM
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI KONSUMEN
SUMMARECON MAL SERPONG

Nama : Dwi Kartika Sari

NIM : 44210010030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Februari 2014

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Feni Fasta, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati SE., M.M)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT atas limpahan berkah dan izinnya hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi berjudul “Efektifitas Penggunaan “Twitter” dalam Memenuhi kebutuhan Informasi Konsumen PT.Lestari Mahadibya Summarecon Mal Serpong “. Penulisan skripsi ini adalah salah satu bentuk dari karya ilmiah yang pada dasarnya merupakan syarat mutlak untuk meraih gelar Sarjana Satu (S1) khususnya jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana.

Oleh karena ini, dalam penulisannya memerlukan kesungguhan , kecermatan, dan wawasan yang cukup, sehingga dapat mengaplikasikan kemampuan dalam mengembangkan teori-teori yang telah di peroleh selam perkuliahan dan sekaligus dapat menerapkannya dalam praktik.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka pembuatan skripsi ini tridak dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini , izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Feni Fasta SE. Msi selaku dosen pembimbing skripsi terimakasih banyak ibu yang telah banyak membantu dan membimbing peneliti dengan sabar dalam penyempurnaan materi dan memberikan waktunya kepada peneliti untuk selalu siap memberi masukan dan saran.
2. Ibu Dr. Agustina Zubair M.Si selaku Dekan fakultas ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati SE.MM selaku Kaprodi Bidang Studi Public Relations yang selalu mendukung dan menyempatkan waktu untuk berdiskusi.
4. Bapak Juwono Tri Admodjo S.Sos M.Si selaku Dosen Riset yang selalu memberi masukan dan nasihat yang bermanfaat untuk penulis.
5. Staff, karyawan dan dosen dilingkungan komunikasi kelas regular Universitas Mercubuana, serta TU FIKOM yang telah banyak membantu.

6. Bapak I Made Reggie Julian selaku Asst. Manajer dan PR Senior Summarecon Mal Serpong
7. Ibu Christina Manihuruk , dan Ainda selaku PR junior Summarecon Mal Serpong yang selalu menyemangati dan membantu.
8. Ibunda tercinta Suratmi Wongso Dradjat dan ayahanda Suhargo Martoprajarsa yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dukungan , dan motivasi yang tak terhingga untuk keberhasilan penulis dalam menyampaikan skripsi ini.
9. Untuk sahabat tercinta : Intan Idiani, Nur Yani, yang selalu menemani dalam susah dan senang , Dini Mufidah , Fitri Nur Rahma, Yuni Oktavia, Desi Iestari ,Yaniska Khoirunnisa dan keluarga besar BIG FAMILY yang selalu mensupport, memotivasi dan selalu menawarkan bantuan dan memberikan dukungan moril agar tetap semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Untuk yang Terkasih Rian Dwi Santoso yang selalu mensupport dan selalu memberikan bantuan dan selalu menyemangati peneliti dalam pengerjaan skripsi ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk di sebut satu persatu sehingga terwujudnya penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi sudah sempurna namun tetap saja memiliki kekurangan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran agar tercapainya pola pemikiran dan penyusunan yang lebih baik lagi.

Akhir kata semoga ALLAH SWT memberikan hidayah- Nya kepada semua pihak yang telah membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti juga mengharapkan skripsi ini dapat berguna khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, Februari 2014

Peneliti

Daftar Isi

Cover

Lembar Persetujuan Skripsi

Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi

Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi

Abstraksi

Kata Pengantar ii

Daftar isi iv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Penelitian 9

1.3 Tujuan Penelitian 9

1.4 Manfaat Penelitian 9

 1.4.1 Manfaat Akademis 9

 1.4.2 Manfaat Praktis 10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11

2.1 Elektronik Public Relations 11

 2.1.1 Pengertian Public Relations 11

 2.1.2 Public Relations Online 16

 2.1.3 Internet 17

 2.1.4 Jejaring Sosial 18

 2.1.5 Twitter 20

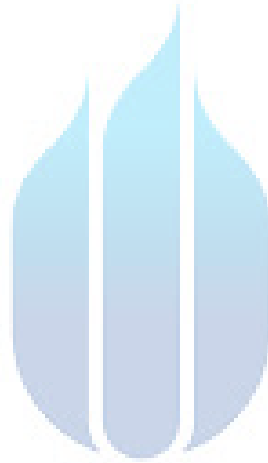
2.2 Teori Uses and Gratifications 22

2.3 Costumer Relations 28

2.4 Efektivitas 28

2.5 Pemenuh Kebutuhan Informasi.....	31
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Sifat Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi	35
3.3.2 sampel.....	36
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	38
3.4 Definisi dan Operasional Konsep	38
3.4.1 Definisi Konsep.....	38
3.4.2 Operasional Konsep	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Data Primer.....	43
3.6.2 Data Sekunder	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.2 Tentang Summarecon Mal Serpong	49
4.1.3 Struktur Organisasi Summarecon Mal Serpong.....	50
4.1.4 Struktur Kedudukan Public Relations Summarecon Mal Serpong	50
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Data Responden.....	55
4.2.2 Data Kuesioner	57
4.3 Pembahasan.....	91

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Simpulan	94
5.2 Saran.....	95
<i>Daftar Pustaka</i>	
<i>Lampiran</i>	



UNIVERSITAS
MERCU BUANA