



**PENGARUH PUBLIKASI MELALUI WEBSITE
UNIVERSITAS MERCU BUANA TERHADAP KEPUASAN
INFORMASI MAHASISWA UNIVERSITAS MERCU BUANA
(Periode Mei-Juli 2010)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Stara Satu (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

Vivi Nurlita Hastania

44206010026

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**Judul : Pengaruh Publikasi Melalui Website Universitas Mercu
Buana Terhadap Kepuasan Informasi Mahasiswa
Universitas Mercu Buana (Periode Mei-Juli 2010)**

Nama : Vivi Nurlita Hastania

NIM : 44206010026

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, 13 Agustus 2010

Mengetahui,

Pembimbing



(Drs. Gufroni Sakaril M.M)

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Pengaruh Publikasi Melalui Website Universitas Mercu Buana Terhadap Kepuasan Informasi Mahasiswa Universitas Mercu Buana (Periode Mei-Juli 2010)

Nama : Vivi Nurlita Hastania

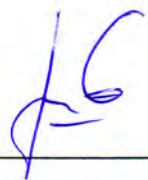
NIM : 44206010026

Fakultas : Ilmu Komunikasi

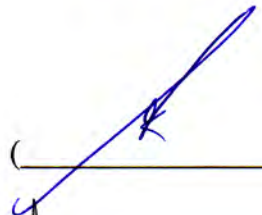
Jurusan : Public Relations

Jakarta, 20 Agustus 2010

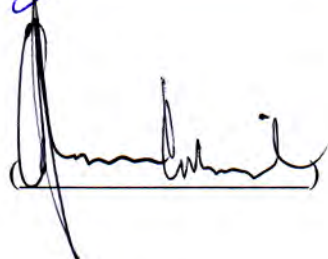
1. Ketua Sidang

Nama : Ida Anggraeni Ananda, S.S, M.Si ()

2. Penguji Ahli

Nama : Drs. Hardianto Djatmiko M.Si ()

3. Pembimbing

Nama : Drs. Gufroni Sakaril M.M ()

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Publikasi Melalui Website Universitas Mercu Buana Terhadap Kepuasan Informasi Mahasiswa Universitas Mercu Buana (Periode Mei-Juli 2010)

Nama : Vivi Nurlita Hastania

NIM : 44206010026

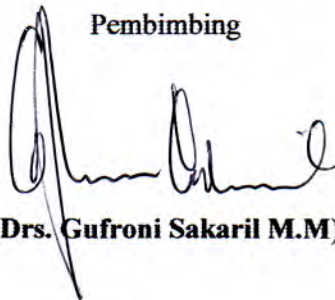
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jurusan : Public Relations

Jakarta, 20 Agustus 2010

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing



(Drs. Gufroni Sakaril M.M)

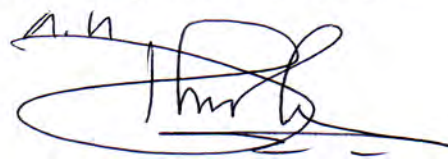
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga Skripsi yang berjudul : “Pengaruh Publikasi melalui Website Universitas Mercu Buana terhadap Kepuasan Informasi Mahasiswa di Universitas Mercu Buana (Periode Mei-Juli 2010)” ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Public Relations di Universitas Mercu Buana dan Mata Kuliah Skripsi.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari peranan dan bantuan beberapa pihak. Adapun kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Gufroni Sakaril M.M selaku pembimbing penulis dan dosen Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas bimbingan, saran dan kritiknya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan dosen pembimbing mata kuliah Seminar. Terima kasih atas saran dan kritiknya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S. Sos M. Si selaku Sekretaris program Studi Public Relations. Terima kasih atas diskusi dan konsultasi yang telah

diberikan, kritik dan saran dari bapak sangat membantu terselesaikannya skripsi ini.

4. Ibu Irmulan Sati Tomohardjo, SH, M.Si selaku Humas Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas wawancara, konsultasi, kritik, saran dan segala informasi yang telah diberikan.
5. Bapak Giri Purnama, S.Pd, M.Kom selaku Ketua Pusat Pengembangan Sistem Informasi (PPSI) Universitas Mercu Buana, Terima Kasih atas wawancara dan segala informasi yang telah diberikan.
6. Ibu Ida Anggraeni Ananda selaku Dosen Tetap Bidang Studi Public Relations. Terima kasih atas referensi buku-bukunya yang telah sangat membantu tersusunya skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
7. Kedua orang tua penulis dan adik penulis yang telah banyak memberikan dukungan, doa, dan kasih sayangnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh semangat.
8. Motivator penulis, Muhammad Nasha Suprpto, pendorong, penyemangat, serta pembimbing penulis yang selalu menemani dan memberikan bantuan, masukan dan kritik kepada penulis. Terima Kasih Mas.
9. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan informasi dan bantuan sehingga tugas akhir ini terselesaikan.

10. Teman-teman mahasiswa UMB, pengurus Hima PR dan semua sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan dorongan.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan atas skripsi ini dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian penulis telah berusaha keras dan membuat sebaik mungkin sehingga terbentuknya skripsi ini.

Jakarta, 16 Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Signifikasi Penelitian	
1.4.1. Signifikasi Akademis.....	10
1.4.2. Signifikasi Praktis.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	
2.1.1. Pengertian Komunikasi.....	12
2.1.2. Tujuan Komunikasi.....	13
2.2 Komunikasi Organisasi	
2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi.....	14
2.2.2. Fungsi Informasi bagi Organisasi.....	15
2.3 Komunikasi Massa	
2.3.1. Pengertian Komunikasi Massa.....	16
2.3.2. Fungsi Komunikasi Massa.....	16
2.3.3. Bentuk-bentuk Komunikasi Massa.....	17

2.3.3.1. Internet.....	18
2.3.3.2. Website.....	22
2.4 Public Relations	
2.4.1. Pengertian Public Relations.....	28
2.4.2. Public Relations Perguruan Tinggi.....	29
2.4.3. Fungsi Public Relations.....	31
2.4.3.1. Fungsi Mengelola Informasi pada Public Relations.....	34
2.4.4. Peran Public Relations.....	35
2.4.5. Tugas Public Relations.....	37
2.4.6. Media Public Relations.....	38
2.4.6.1. Media Internal Public Relations.....	40
2.4.6.2. Fungsi Media Internal Public Relations.....	41
2.4.6.3. Website Sebagai Media komunikasi dan Media Internal Public Relations.....	41
2.5 E-PR.....	42
2.5.1. Fokus Utama E-PR.....	44
2.6 Publikasi Melalui Website.....	48
2.7 Kepuasan Informasi Mahasiswa.....	51
2.8 Hipotesa Teori.....	57
2.9 Definisi Konsep Penelitian	
2.9.1. Definisi Konsep.....	58

Bab III Metodologi Penelitian

3.1 Sifat Penelitian.....	59
3.2 Metode Penelitian.....	60
3.3 Populasi dan Sample	
3.3.1. Populasi.....	61
3.3.2. Sample.....	62
3.3.3. Teknik Penarikan Sample.....	62
3.3.4. Alokasi Sample.....	63

3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep	
3.4.1.	Definisi Konsep.....	65
3.4.2.	Operasionalisasi Konsep.....	65
3.5	Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1.	Data Primer.....	70
3.5.2.	Data Sekunder.....	71
3.5.3.	Validitas Dan Reabilitas Instrument Penelitian.....	71
3.5.3.1.	Validitas.....	72
3.5.3.2.	Reabilitas.....	73
3.6	Teknik Analisa Data.....	75

Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	
4.1.1.	Sejarah Singkat Universitas Mercu Buana.....	79
4.1.2.	Motto, Visi, Misi Dan Tujuan.....	80
4.1.3.	Website Universitas Mercu Buana.....	81
4.1.4.	Humas Universitas Mercu Buana.....	87
4.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	
4.2.1.	Uji Validitas.....	90
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	92
4.3.	Hasil Penelitian	
4.3.1.	Data Responden	
4.3.1.1.	Jenis Kelamin.....	93
4.3.1.2.	Jurusan.....	94
4.3.1.3.	Angkatan.....	95
4.3.1.4.	Frekuensi Mengakses Website UMB.....	96
4.3.2.	Publikasi Melalui Website Universitas Mercu Buana (x)	
4.3.2.1.	Isi Publikasi.....	98
4.3.2.2.	Frekuensi Publikasi Melalui Website UMB....	104
4.3.2.3.	Intensitas Publikasi Melalui Website UMB.....	108
4.3.2.4.	Desain Website UMB.....	113

4.3.2.5. Analisis Variabel X Publikasi Melalui Website UMB.....	118
4.3.3. Kepuasan Informasi Mahasiswa Universitas Mercu Buana (y)	
4.3.3.1. Reliability.....	122
4.3.3.2. Responsiveness.....	129
4.3.3.3. Assurance.....	132
4.3.3.4. Emphaty.....	138
4.3.3.5. Tangibles.....	146
4.3.3.6. Analisis Variabel Y Kepuasan Informasi Mahasiswa Universitas Mercu Buana.....	152
4.3.4. Uji Regresi.....	155
4.3.4.1. Uji Signifikasi Koefisien Regresi.....	157
4.3.4.2. Anova (Uji Normalitas Regresi).....	159
4.3.4.3. Uji pengaruh dimensi variable publikasi melalui website UMB terhadap kepuasan informasi mahasiswa UMB.....	161
4.4. Pembahasan.....	162

Bab V Kesimpulan Dan Saran

5.1. Kesimpulan.....	166
5.2. Saran	
5.2.1 Saran Akademis.....	171
5.2.2 Saran Praktis.....	173

DAFTAR PUSTAKA.....	180
----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1.1	Jumlah Populasi Mahasiswa Kelas Reguler (S1).....	61
Tabel 3.3.4.1	Jumlah Sampel Strata Reponden Mahasiswa Kelas Reguler (S1)	64
Tabel 3.4.2.1	Skala Likert	66
Tabel 3.4.2.2	Operasionalisasi Konsep.....	66
Tabel 3.6.1	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.....	76
Tabel 4.2.1.1.1	Uji Validitas.....	90
Tabel 4.2.1.2.1	Uji Reabilitas.....	92
Tabel 4.3.1.1.1	Jenis Kelamin	93
Tabel 4.3.1.2.1	Jurusan	94
Tabel 4.3.1.3.1	Angkatan	95
Tabel 4.3.1.3.1	Frekuensi Mengakses Website UMB	96
Tabel 4.3.2.1.1.1	Informasi Ketentuan Akademik	98
Tabel 4.3.2.1.2.1	Informasi Kegiatan Akademik	99
Tabel 4.3.2.1.3.1	Informasi Beban Studi	100
Tabel 4.3.2.1.4.1	Informasi Kualitas Pengajar (Pendidikan Dosen)	101
Tabel 4.3.2.1.5.1	Informasi Event di Universitas Mercu Buana	102
Tabel 4.3.2.1.1	Isi Publikasi	103
Tabel 4.3.2.2.1.1	Informasi Yang Berbeda Diberikan Berulang-ulang	104
Tabel 4.3.2.2.2.1	Informasi Baru Cepat Sampai dan Tepat Waktu	106
Tabel 4.3.2.2.1	Frekuensi Publikasi Melalui Website Universitas Mercu Buana.....	107
Tabel 4.3.2.3.1.1	Informasi yang Diberikan Detail (Sesuai Kebutuhan Mahasiswa)	108
Tabel 4.3.2.3.2.1	Informasi Mudah Dipahami	109
Tabel 4.3.2.3.3.1	Informasi Diperuntukan Mahasiswa	110

Tabel 4.3.2.3.1	Intensitas Publikasi Melalui Website Universitas Mercu Buana	112
Tabel 4.3.2.4.1.1	Warna desain Website Menarik	113
Tabel 4.3.2.4.2.1	Menu-menu Website UMB Mudah Diakses	114
Tabel 4.3.2.4.3.1	Tampilan Website Tertata Rapi (Informasi Ditempat yang Mudah Dibaca)	115
Tabel 4.3.2.4.4.1	Kontak Informasi, Kritik dan Saran Mudah Ditemukan...	116
Tabel 4.3.2.4.1	Desain Website Universitas Mercu Buana	117
Tabel 4.3.2.5.1	Total Jawaban Responden per dimensi pada Publikasi Melalui Website UMB.....	119
Tabel 4.3.2.5.2	Publikasi Melalui Website UMB.....	121
Tabel 4.3.3.1.1.1	Informasi Didapat Dimana Saja dan Kapan Saja.....	122
Tabel 4.3.3.1.2.1	Media Penyampaian Informasi (Website UMB) Tepat....	124
Tabel 4.3.3.1.3.1	Pengumuman terbaru di beritahukan dalam website UMB	125
Tabel 4.3.3.1.4.1	Informasi Yang Dibutuhkan Mahasiswa Tersedia Secara Rutin	126
Tabel 4.3.3.1.1	Reability	128
Tabel 4.3.3.2.1.1	Informasi Di-update dengan Cepat	129
Tabel 4.3.3.2.2.1	Keluhan dan Saran Ditanggapi dengan Cepat	130
Tabel 4.3.3.2.1	Responssiveness	131
Tabel 4.3.3.3.1.1	Kepastian Waktu Pemberian Informasi Baru	132
Tabel 4.3.3.3.2.1	Informasi Dapat Membangun Citra UMB dan Kepercayaan Mahasiswa	134
Tabel 4.3.3.3.3.1	Bahasa Mudah Dimengerti.....	135
Tabel 4.3.3.3.4.1	Live Chat Pada Website UMB Efektif Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa	136
Tabel 4.3.3.3.1	Assurance	137
Tabel 4.3.3.4.1.1	Informasi Diberikan dengan Jelas	138
Tabel 4.3.3.4.2.1	Costumer Care Mudah Dihubungi.....	139

Tabel 4.3.3.4.3.1 Informasi Sesuai dengan Keinginan dan Kebutuhan Mahasiswa	141
Tabel 4.3.3.4.4.1 Hubungan dengan Mahasiswa Dibina dengan Baik Melalui Publikasi Informasi.....	142
Tabel 4.3.3.4.5.1 Format, Isi Pesan, dan Desain pada Website Nyaman Dibaca.....	143
Tabel 4.3.3.4.1 Emphaty.....	144
Tabel 4.3.3.5.1.1 Penyajian Pesan Menarik.....	146
Tabel 4.3.3.5.2.1 Desain Website UMB Menarik.....	147
Tabel 4.3.3.5.3.1 Berita Positif Selalu Diberikan.....	148
Tabel 4.3.3.5.4.1 Jasa (Layanan) dan Produk Dipublikasikan.....	149
Tabel 4.3.3.5.5.1 Adanya Kontak Informasi, Kritik dan Saran dalam Website UMB.....	150
Tabel 4.3.3.5.1 Tangibles.....	151
Tabel 4.3.3.6.1 Total Jawaban Responden per dimensi Pada Kepuasan Informasi Mahasiswa Universitas Mercu Buana.....	152
Tabel 4.3.3.6.2 Kepuasan Informasi Mahasiswa Universitas Mercu Buana.....	155
Tabel 4.3.4.1 Uji Regresi.....	156
Tabel 4.3.4.1.1 Uji signifikasi Koefisien Regresi.....	157
Tabel 4.3.4.2.1 Uji Normalitas Model Regresi Linear.....	160
Tabel 4.3.4.3.1 Hubungan dimensi variable publikasi melalui website UMB dengan kepuasan informasi mahasiswa Universitas Mercu Buana.....	161
Tabel 4.3.4.3.2 Klasifikasi pengaruh dimensi variable publikasi melalui website UMB.....	162

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.3.2.1.1	Dimensi 1 : Isi Publikasi.....	104
Grafik 4.3.2.2.1	Dimensi 2 : Frekuensi Publikasi melalui Website UMB.....	107
Grafik 4.3.2.3.1	Dimensi 3 : Intensitas Publikasi melalui Website UMB	112
Grafik 4.3.2.4.1	Dimensi 4 : Desain Website UMB	118
Grafik 4.3.2.5.1	Publikasi Melalui Website UMB.....	122
Grafik 4.3.3.1.1	Dimensi 1 : Reliability.....	128
Grafik 4.3.3.2.1	Dimensi 2 : Responssiveness.....	132
Grafik 4.3.3.3.1	Dimensi 3 : Assurance.....	138
Grafik 4.3.3.4.1	Dimensi 4 : Emphaty.....	145
Gafik 4.3.3.5.1	Dimensi 5 : Tangible.....	151
Grafik 4.3.3.6.1	Kepuasan Informasi Mahasiswa Universitas Mercu Buana.....	155

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.1.....	60
Gambar 4.1.4.1... ..	89
Gambar 4.3.4.1.1	159