



**EFEKTIVITAS MEDIA WEBSITE SEBAGAI SUMBER INFORMASI
BAGI PELANGGAN CV TRI MITRA ABADI JAKARTA**

SKRIPSI

**Di Susun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi**

Public Relations

DISUSUN OLEH :

NAMA : EVA HOLLANY

NIM : 44207110014

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Eva Hollany
NIM : 44207110014
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : EFEKTIVITAS MEDIA WEBSITE SEBAGAI SUMBER
INFORMASI BAGI PELANGGAN CV TRI MITRA
ABADI JAKARTA

Jakarta, Maret 2010

Mengetahui,

Pembimbing I

(Dra. Ispawati Asri, MM)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

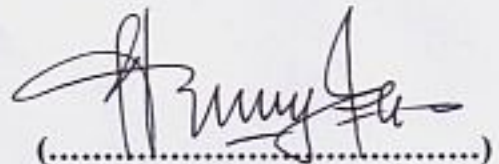
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Eva Hollany
NIM : 44207110014
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : EFEKTIVITAS MEDIA WEBSITE SEBAGAI SUMBER
INFORMASI BAGI PELANGGAN CV TRI MITRA
ABADI JAKARTA

Jakarta, Maret 2010

1. Ketua Sidang

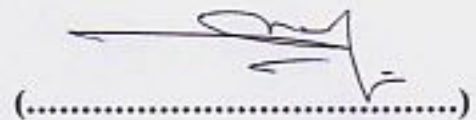
Marhaeni F. Kurniawati, S.Sos, M.Si



(.....)

2. Penguji Ahli

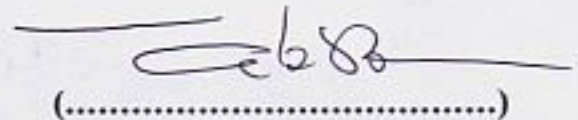
Nurprapti W. Widyastuti, S.Sos. M.Si



(.....)

3. Pembimbing

Dra. Ispawati Asri, MM



(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Eva Hollany
NIM : 44207110014
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul : EFEKTIVITAS MEDIA WEBSITE SEBAGAI SUMBER
INFORMASI BAGI PELANGGAN CV TRI MITRA
ABADI JAKARTA

Jakarta, Maret 2010

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Dra. Ispawati Asri, MM

Mengetahui,

**Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi**

Dra. Diah Wardhani, M.Si

**Ketua Sidang Studi
Public Relations**

Marhaeni F. Kurniawati, S.Sos, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Media Website Sebagai Sumber Informasi Bagi Pelanggan CV. Tri Mitra Abadi Jakarta” ini sebagai syarat kelulusan pada program studi Strata Satu Program Kuliah Kelas Karyawan Universitas Mercubuana.

Skripsi ini merupakan salah satu faktor yang harus dilakukan oleh setiap mahasiswa-mahasiswi sebagai salah satu syarat sebelum menjadi Sarjana Strata-1 Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations.

Pada Kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah turut mendukung dan membimbing penulis selama penulisan skripsi ini, yaitu:

1. Dra. Ispawati Asri, MM selaku dosen pembimbing saya yang luar biasa, yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga selesainya penulisan skripsi ini.
2. Para pimpinan dan Dosen Program Studi Kelas Karyawan Universitas Mercubuana yang telah memberikan masukan, saran, serta bimbingannya.
3. My Mommy dan My Daddy, abangku Dr. Donnie L.Gaol, Kakak Iparku Dr. Nathalia Wusis Sianturi, dan My lil Nephew Waldemar L. Gaol terima kasih atas support dan doa yang tiada henti.

4. Teman seperjuangan Rahayu Widi dan Timbul Parlinggoman yang selalu setia menemani dan membantu penulisan disaat saya butuhkan dan semua jurusan angkatan 2007 (Huthon, Yudha, Zelha, Ika, Putri, Yohana, Adi, Adithya, Susanti, dan semuanya yang saya tidak bisa sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan semangat, dorongan serta motivasi didalam menyelesaikan skripsi ini.
5. “SOULMATE”ku yang selalu setia menemani, dan terima kasih atas semangat dan doanya.
6. Keluarga besar CV. Tri Mitra Abadi yang sangat membantu di dalam penyediaan data dan memberikan dukungan.
7. Serta semua pihak yang tidak dapat penulisan sebutkan satu persatu.

Di dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih ada kekurangan, untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati memohon masukan dan saran yang tentunya bersifat membangun untuk skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar karya tulis ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan memberikan dan memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi almamater.

Jakarta, Maret 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Abstraksi	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Lampiran	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian	5
1.3.2.1. Kegunaan Akademis	5
1.3.2.2. Manfaat Praktis	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Komunikasi	7
2.2. Efektivitas Komunikasi	15
2.3. <i>Public Relations</i>	18
2.3.1. Pengertian <i>Public Relations</i>	18
2.3.2. Peran <i>Public Relations</i>	25
2.3.3. Fungsi <i>Public Relations</i>	27
2.3.4. Media-Media PR	29
2.3.4.1. Media Internal	29
2.3.4.2. Media Eksternal	30
2.3.5. <i>Electronic Public Relations (Cyber Public Relations)</i>	31
2.3.6. Efektivitas Media <i>Website</i>	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe dan Sifat Penelitian	43
3.1.1. Tipe Penelitian	43
3.1.2. Sifat Penelitian	43
3.2. Metode Penelitian Survei	44
3.3. Populasi dan Sampel	45

3.3.1. Populasi	45
3.3.2. Sampel	46
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	47
3.4. Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1. Data Primer	47
3.4.2. Data Sekunder.....	48
3.5. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	48
3.5.1. Definisi Konsep	48
3.5.1.1. Efektivitas	48
3.5.1.2. Media <i>Website</i>	49
3.5.2. Operasionalisasi Konsep	49
3.6. Teknik Analisis Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	55
4.2. Hasil Penelitian	58
4.2.1. Identitas Responden	58
4.2.2. Efektivitas Media <i>Website</i>	60
4.2.2.1. Penerima	61
4.2.2.2. Isi	65
4.2.2.3. Ketepatan Waktu	70
4.2.2.4. Media	74
4.2.2.5. Format	79
4.2.2.6. Sumber	84
4.2.3. Pembahasan	86
4.2.3.1. Dimensi Penerima	86
4.2.3.2. Dimensi Isi Pesan	88
4.2.3.3. Dimensi Ketepatan Waktu	91
4.2.3.4. Dimensi Media	93
4.2.3.5. Dimensi Format	95
4.2.3.6. Dimensi Sumber	97
4.2.3.7. Kumulatif	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	103
5.2.1. Saran Akademis	103
5.2.2. Praktis	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	58
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Rata-Rata per Bulan .	59
4.5. <i>Website</i> merupakan sarana komunikasi yang dibuat khusus untuk pelanggan.....	60
4.6. <i>Website</i> memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan konsumen	61
4.7. Kepuasan terhadap Pelayanan	62
4.8. Media <i>Website</i> dan Komunikasi	63
4.9. Informasi yang diberikan Media <i>Website</i>	64
4.10. Informasi yang ada dalam website CV. Tri Mitra Abadi merupakan informasi yang dimengerti	65
4.11. Kemudahan dalam Mengakses <i>Website</i>	66
4.12. Informasi dalam Halaman <i>New Product</i>	67
4.13. Pesan yang disampaikan merupakan pesan yang dibutuhkan oleh konsumen	68
4.14. Informasi Selalu di Update	69
4.15. Respon terhadap keluhan pelanggan	70
4.16. Respon terhadap Kritikan Pelanggan	71
4.17. Informasi yang selalu di <i>update</i>	72
4.18. <i>Website</i> Menyediakan Informasi yang Detail	73
4.19. <i>Website</i> Memudahkan Komunikasi Antara Pelanggan dengan Perusahaan	74
4.20. <i>Website</i> Memungkinkan Pelanggan untuk Memesan Barang secara <i>Online</i>	75
4.21. <i>Website</i> Merupakan Media Publikasi yang Baik	76
4.22. <i>Website</i> Cukup Interaktif	76
4.23. Halaman Depan <i>Website</i> Cukup Jelas dan Menarik	78
4.24. Ucapan Selamat Datang pada <i>Website</i> Sudah Cukup Jelas dan Menarik ...	79
4.25. Kolom Info Produk Sudah Cukup Menarik dan Informatif	80
4.26. Kolom Keluhan Pelanggan Terlihat Jelas dan Mudah Untuk Diakses	81
4.27. <i>Layout</i> Menarik dan Mudah Dimengerti	82
4.28. CV. Tri Mitra Abadi Merupakan Pihak yang Bisa Dipercaya	83
4.29. Sumber Informasi Merupakan Pihak yang Dipercaya	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Tabel Gambaran Umum Pelanggan CV. TRI MITRA ABADI
Lampiran 3	Tabel Hasil Jawaban Responden
Lampiran 4	Pengolahan Data (Metode LSR)
Lampiran 5	Produk-Produk Promosi CV. TRI MITRA ABADI
Lampiran 6	Contoh Katalog CV. TRI MITRA ABADI
Lampiran 7	Contoh Website CV. TRI MITRA ABADI