



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGARUH KUALITAS WEBSITE
PT TRANSCOAL PACIFIC TBK TERHADAP
CITRA PERUSAHAAN**

SKRIPSI

**Skripsi ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations***

**Disusun Oleh :
Santhy Marsauli
44218120059**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2022**

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Santhy Marsauli
NIM : 44218120059
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : *Pengaruh Kualitas Website PT Transcoal Pacific Tbk terhadap Citra Perusahaan* adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 26 Februari 2022

Yang membuat pernyataan,



(Santhy Marsauli)

Mengetahui,

Pembimbing,

Ketua Bidang Studi,

(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M. Si.)

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Santhy Marsauli
NIM : 44218120059
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Kualitas Website PT Transcoal Pacific Tbk terhadap Citra Perusahaan.

Jakarta, 26 Februari 2022

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M. Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Kualitas Website PT Transcoal Pacific Tbk terhadap Citra
Perusahaan.
Nama : Santhy Marsauli
NIM : 44218120059
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations.

Jakarta, 04 Maret 2022
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom.)

(Dr. Juwono Tri Atmodjo, M. Si.)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

(Dr. Farid Hamid, M.Si.)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Santhy Marsauli
NIM : 44218120059
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Kualitas Website PT Transcoal Pacific Tbk terhadap Citra Perusahaan.

Jakarta, 26 Februari 2022

Ketua Sidang :  (Novi Erlita, S. Sos, M.A)

Penguji Ahli :  (Dr. A. Rahman, M.Si.)

Pembimbing :  (Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si)

Kata Pengantar

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karna masih diberi kesempatan dan kesehatan hingga saat ini, sehingga peneliti sampai pada tahapan akhir studi untuk pengajuan skripsi. Pengajuan skripsi yang diambil peneliti berjudul '*Pengaruh Kualitas Website PT Transcoal Pacific Tbk terhadap Citra Perusahaan*'. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 – Ilmu Komunikasi, jurusan *Public Relations*, di Universitas Mercu Buana, Meruya, Jakarta.

Saya sangat berterimakasih kepada Dosen Pembimbing sekaligus mentor saya, Bpk. Dr. Juwono Tri Atmodjo M. Si, yang telah memberikan waktu dan bimbingannya yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini sehingga peneliti termotivasi untuk semakin memperluas pengetahuan dan wawasan dalam bidang keilmuan yang saya tekuni.

Kepada keluarga saya yang sangat saya cintai, Bapak Uli Hutabarat yang menjadi inspirasi dan penyemangatku, Ibunda (alm) Ria Tobing, adik dan keluarga besar dan pihak – pihak yang terlalu banyak untuk saya sebutkan disini, saya ucapkan banyak terimakasih untuk dukungan tak terhingga yang diberikan dalam membantu penyelesaian skripsi ini.

Penelitian ini saya sadari masih banyak kekurangan karna keterbatasan dan dilakukan di masa pandemic Covid-19. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam bidang Ilmu Komunikasi, juga bagi pihak terkait lainnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Hormat saya,
Peneliti

Santhy Marsauli
44218120059

Daftar Isi

Abstrak	i
Abstract	ii
Lembar Pernyataan Mahasiswa	iii
Lembar Persetujuan Tugas Akhir	iv
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	v
Lembar Tanda Lulus Sidang Tugas Akhir	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Tujuan	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Manfaat Akademis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	5
1.4.3. Manfaat Sosial	5
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Kajian Teori	17
2.2.1. Teori S-O-R	18
2.2.2. Proses dan Unsur Komunikasi	19
2.2.3. New Media (Media Baru)	23
2.2.4. Citra	30
2.3. Kerangka Teoritis	34
2.4. Hipotesis Penelitian	35
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Paradigma Penelitian	36
3.2. Metode Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	38
3.3.1. Populasi	38
3.3.2. Sampel	39
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	39
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	40
3.4.1. Definisi Konsep	40
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	41
3.5. Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1. Data Primer	44
3.5.2. Data Sekunder	44
3.5.3. Uji Validitas dan Reabilitas	44
3.5.3.1. Uji Validitas	45

3.5.3.2. Uji Reabilitas	45
3.6. Teknik Analisa Data	47
3.6.1. Analisis Deskriptif Data	49
3.6.2. Uji Normalitas Data	50
3.6.3. Analisis Regresi Linear Sederhana	51
3.6.4. Uji Hipotesis	51
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1. Sejarah Perusahaan	54
4.1.2. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	57
4.1.3. Logo Perusahaan	58
4.1.4. Website Perusahaan	59
4.2. Hasil Penelitian	69
4.2.1. Data Diri Responden	69
4.2.2. Deskripsi Hasil Penelitian	73
4.3. Pembahasan	97
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1. Kesimpulan	111
5.2. Saran	112
5.2.1. Saran Akademis	112
5.2.2. Saran Praktis	113
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	118
1. Surat Ijin Penelitian dari UMB	118
2. Surat Keterangan Selesai Penelitian	119
3. Lembar Kuesioner Penelitian (master)	120
4. Data dan Tanggapan Responden	124
5. Analisis Data	149
6. CV Peneliti	163
