



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EFEKTIVITAS KONTEN WEBSITE GRAB SEBAGAI PEMENUH
KEBUTUHAN INFORMASI PERUSAHAAN BAGI MASYARAKAT KOTA**

TANGERANG SELATAN

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Renaldy Luckiditya

44218010008

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Renaldy Luckiditya
NIM : 44218010008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Efektivitas Konten Website Grab Sebagai Pemenuh Kebutuhan Informasi Perusahaan Bagi Masyarakat Kota Tangerang Selatan** 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 tersebut 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 plagiarism, 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.

UNIVERSITAS
Jakarta, 28 Juli 2022
MERCU BUANA
Yang membuat pernyataan,



Renaldy Luckiditya

Mengetahui,

Pembimbing

(Anindita, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi

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



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Renaldy Luckiditya
NIM : 44218010008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Efektivitas Konten *Website* Grab Sebagai Pemenuh Kebutuhan Informasi Perusahaan Bagi Masyarakat Kota Tangerang Selatan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(Anindita, S, Pd, M.Ikom)



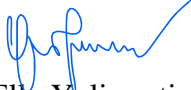
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR


Nama : Renaldy Luckiditya
NIM : 44218010008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Efektivitas Konten *Website* Grab Sebagai Pemenuh Kebutuhan Informasi Perusahaan Bagi Masyarakat Kota Tangerang Selatan

Jakarta, 28 Juli 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang : 
(Dr. Elly Yulianawati, M.Si)

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

Pembimbing : 
(Anindita, S.Pd, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Efektivitas Konten *Website* Grab Sebagai Pemenuh Kebutuhan Informasi Perusahaan Bagi Masyarakat Kota Tangerang Selatan
Nama : Renaldy Luckiditya
NIM : 44218010008
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 28 Juli 2022

Disetujui dan diterima oleh,

MERCU BUANA

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

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

(Anindita, S.Pd, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Kata Pengantar

Puji dan Syukur kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas Konten Website Grab Sebagai Pemenuh Kebutuhan Informasi Perusahaan Bagi Masyarakat Kota Tangerang Selatan** ini dapat terselesaikan dengan baik. Adapun penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan kuliah dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Banyak kendala yang dihadapi oleh peneliti dalam menyusun skripsi ini. Maka itu peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena pengalaman dan pengetahuan peneliti yang terbatas. Oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan demi terciptanya skripsi yang lebih baik lagi untuk masa mendatang. Peneliti juga sangat berterima kasih atas semua dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat bagi peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu. Maka itu, dengan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi karena atas bimbingan, kesabaran dan dukungan Beliau, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Ibu tersayang Frieta Andayani dan keluarga beserta saudara lainnya yang terus memberikan dukungan, semangat serta doa-doa yang selalu membimbing peneliti dalam berbagai kegiatan dan keadaan.
6. Teman-teman sekolah dan teman-teman kuliah yang selalu memberikan hiburan, bantuan dan dukungan bagi peneliti.

Tangerang, 2 November 2020

Peneliti



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1. Manfaat Akademis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	10
1.4.3. Manfaat Sosial.....	10
BAB II KERANGKA TEORI	11
2.1. Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Komunikasi.....	14
2.2.1. Teori <i>Uses and Gratifications</i>	16
2.3. Public Relations.....	19
2.3.1. Media Komunikasi Public Relations	19
2.3.2. <i>Website</i>	20
2.4. Digital <i>Public Relations</i>	24
2.5. Efektivitas.....	26
2.6. Hipotesis Penelitian	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Paradigma Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	33
3.3. Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel	35
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	37
3.4.1. Definisi Konsep	37
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	39
3.5. Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1. Kuisisioner	43
3.5.2. Studi Kepustakaan	44
3.5.3. Uji Validitas Data	45
3.5.4. Uji Reliabilitas Data	46
3.6. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.2. Hasil Penelitian.....	51
4.2.1. Karakteristik Responden.....	51
4.2.2. Hasil Uji Validitas	53
4.2.3. Hasil Uji Reliabilitas	55
4.3. Pembahasan	70
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Simpulan.....	74
5.2. Saran	75
5.2.1. Saran Akademis.....	75
5.2.2. Saran Praktis	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1. Operasionalisasi Konsep	34
Tabel 3.2. Pengukuran Skala Likert	43
Tabel 3.3. Skor Interval Skala Likert	48
Tabel 4.1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2. Distribusi Responden Menurut Usia	51
Tabel 4.3. Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.4. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.5. Indeks Rata-rata Indikator per Dimensi	56
Tabel 4.6. Indeks Rata-rata Dimensi Variabel	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Internet di Indonesia	3
Gambar 2. Konten <i>Website</i> Perusahaan Grab	5
Gambar 3. Transportasi Online Paling Sering Digunakan	7
Gambar 4. Model Teori <i>Uses and Gratification</i>	20
Gambar 4. Distribusi Nilai R Tabel	48

