



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Rossi Dewinta Sari
442151100030

Pengaruh Media Sosial Instagram Sebagai Media Komunikasi Customer Relations Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Serdadu Travel Agent
Jumlah Halaman : xvii + 122 Halaman + 11 lampiran Bibliografi
Bibliografi : 30 buku (2009 – 2015) ; 5 jurnal ; 4 internet

ABSTRAK

Memasuki era digital menjadikan khalayak memiliki berbagai macam pilihan *Platform* dalam mencari informasi. Manusia sebagai khalayak menuntut media menyajikan update informasi yang cepat namun mudah diakses. Instagram sebagai *new media* merupakan media sosial yang sedang populer. Hal tersebut dimanfaatkan oleh @serdadutavel untuk membangun media sosial instagram sebagai media komunikasi *customer relations*.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh penggunaan media sosial instagram sebagai media komunikasi *customer relations* terhadap tingkat kepuasan pelanggan, dengan menggunakan landasan teori *Uses and Gratifications*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survey, dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh media sosial instagram dengan kepuasan pelanggan, dibuktikan dengan uji regresi didapat hasil sebesar 72,1%. Sedangkan sisanya adalah 27,9% dijelaskan oleh sebab-sebab atau hubungan-hubungan yang lain diluar model penelitian ini.

Kata Kunci : Media Online, Instagram, Uses And Gratifications.



Mercu Buana University
Faculty of Communication Sciences
Majoring Public Relations
Rossi Dewinta Sari
44215110030

The effect of the use of social media on instagram as a communication communication media for customer relations on the level of customer satisfaction of serdadu travel agent.

Number of Pages : xvii + 122 pages + 11 Attachment

Bibliography : 30 books (2009 – 2015) ; 5 Journals ; 4 internet sites

ABSTRACT

Entering the digital age makes the audience have a wide range of platform options in search of information. People as audiences demand the media present quick but accessible information updates. Instagram as new media is a popular social media. It is used by @serdadutavel to build social media instagram as a communication media customer relations

This research was conducted to find out and explain The effect of the use of social media on instagram as a communication communication media for customer relations on the level of customer satisfaction of serdadu travel agent using the theory of Uses and Gratifications. This type of research is quantitative research with the research method used is survey research, using questionnaires

The results showed that the influence of social media on Instagram with customer satisfaction, as evidenced by the regression test obtained results of 72.1%. While the remaining 27.9% is explained by other causes or relationships beyond this research model.

Keywords : Online Media, Instagram, Uses And Gratifications