



**KERAMAHTAMAHAN KOMUNIKASI ANTARA ADMIN DENGAN
NASABAH PADA HALAMAN *RATING* DAN *ULASAN* MELALUI
*APLIKASI QOALA.APP MOBILE***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
Rizky Maulana
44219110015

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

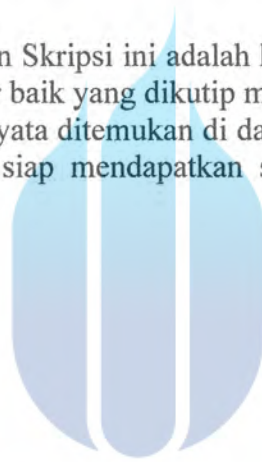
Nama : Rizky Maulana

NIM : 44219110015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Keramahtamahan Komunikasi Antara Admin Dengan Nasabah Pada Halaman *Rating* Dan Ulasan Melalui Aplikasi *Qoala.app Mobile*.

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Agustus 2023


Rizky Maulana

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rizky Maulana


NIM : 44219110015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Keramahtamahan Komunikasi Antara Admin Dengan Nasabah Pada Halaman Rating Dan Ulasan Melalui Aplikasi Qoala.app Moble.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Rahmadany Ayu Fitria, S.Ikom, M.Si. ()

NIDN : 0326058702

Ketua Penguji : Anindita, S.Pd, M.Ikom. ()

NIDN : 0306018903

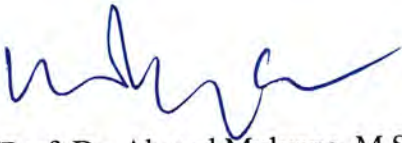
Penguji Ahli : Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. ()

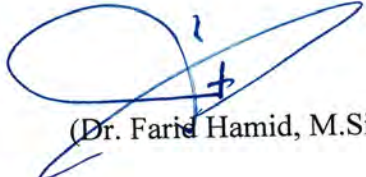
NIDN : 0318116602

Jakarta, 24 Agustus 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puja dan puji syukur bagi *Allah Subhanahu wa Ta'ala*, yang telah memberikan kesempatan berupa rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah menuntun ummatnya dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang. Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul:

“Keramahtamahan Komunikasi Antara Admin Dengan Nasabah Pada Halaman *Rating* Dan Ulasan Melalui Aplikasi *Qoala.app Mobile*”.

Laporan skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*. Dengan terselesaikannya skripsi ini, peneliti sangat menyadari bahwa sebagai manusia biasa dalam membuat penelitian tentu tidak lepas dengan adanya kesalahan dan kekurangan akibat adanya keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan laporan skripsi ini tidak lebih dari adanya bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti menghaturkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan memotivasi dalam penyusunan laporan skripsi ini dengan baik terutama kepada:

1. Ibu Rahmadany Ayu Fitria, S.Ikom, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pendampingan, saran, waktu dan dukungan yang membangun untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi 2 Universitas Mercu Buana.
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Dosen Pengampu mata kuliah Riset Komunikasi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, dukungan, pengetahuan dan nasehat-nasehat membangun yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, M.Si selaku Dosen Pengampu mata kuliah Penelitian Kualitatif pada semester sebelumnya yang telah memberikan pendampingan, masukan, bimbingan, saran juga pengetahuan yang mendalam terkait Penelitian Kualitatif kepada penulis.
7. Ibu Rika Yessica Rahma, M.Ikom selaku Dosen Pengampu mata kuliah *Event Managament* dan *Public Speaking* yang telah memberikan pendampingan, masukan, bimbingan juga saran yang mendalam mengenai *Event Managament* dan *Public Speaking*.

8. Kedua orang tua tercinta, (alm) Bapak Djamiat dan (almh) Ibu Masnah yang selalu memberikan doa dan dukungan serta kasih sayang yang berlimpah hingga saat ini.
9. Keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
10. Dosen-dosen di Universitas Mercu Buana yang telah mengajar dan mendidik dengan ilmu pengetahuan yang berguna dalam penyusunan laporan skripsi ini.
11. Ibu Ria Rahmawati selaku Supervisor Sales Support & Service di *Qoala.app* yang memberikan dukungan dan nasihat kepada peneliti.
12. Sahabat tercinta Putri Herlina, S.E yang selalu ada untuk membantu dan memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis untuk segera menyelesaikan laporan skripsi ini.
13. Rekan seperjuangan tersayang di Bidang Studi Public Relations 2019 Kelas Reguler 2, khususnya Dian Nurhakiki, Fety Nur Aisyah, Putri Amaliah, Eva Dwi Milenia dan Tia Ivanka yang selalu memberikan masukan, saran dan juga semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Teman – teman dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu atas kebersamaan, dorongan dan semangat yang diberikan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian kata pengantar yang dapat penulis sampaikan, tidak lupa untuk harapan penulis, semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah pengetahuan bagi penulis sendiri. Akhir kata, peneliti menyadari

bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna, semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semua pihak yang telah turut membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 11 Maret 2023



Rizky Maulana

NIM: 44219110015

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSTUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizky Maulana

NIM : 44219110015

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Keramahtamahan Komunikasi Antara Admin Dengan Nasabah Pada Halaman *Rating* Dan Ulasan Melalui Aplikasi *Qoala.app Mobile*.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2023

Yang menyatakan,


SEPULUH RIBU RUPIAH
20
METERAI
TEMPEL
3AKX605192031
(Rizky Maulana)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Kajian Teoritis	33
2.2.1 Komunikasi.....	33
2.2.2 Interaksi Komunikasi.....	38
2.2.4 Asuransi	41
2.2.6 <i>Hospitality</i>	46
2.2.7 Media Baru	48
2.2.8 Aplikasi <i>Mobile</i>	51
2.2.9 Netnografi	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Paradigma Penelitian.....	59

3.2 Metode Penelitian.....	61
3.3 Unit Analisis.....	62
3.4 Key Informan	62
3.5 Teknik Pengumpulan Data	63
3.5.1 Data Primer.....	63
3.5.2 Data Sekunder.....	64
3.6 Teknik Analisis Data	64
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	67
4.3 Pembahasan	82
BAB V.....	88
KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Akademis	89
5.2.2 Saran Praktis	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	97



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan <i>Qoala.app</i> Pada <i>Google Playstore</i> Sebelum Diperbaharui.....	18
Gambar 1.2 Rating Dan Ulasan <i>Qoala.app</i> Pada <i>Google Playstore</i>	18
Gambar 1.3 Tampilan <i>Qoala.app</i> Pada <i>App Store</i> Sebelum Diperbaharui.....	19
Gambar 1.4 Rating Dan Ulasan <i>Qoala.app</i> Pada <i>App Store</i>	19
Gambar 2.1 Desain Penelitian Netnografi	57
Gambar 4.1 Logo <i>Qoala</i>	71
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Awal <i>Website Qoala.app</i>	71
Gambar 4.3 Tampilan <i>Qoala.app</i> Pada <i>Google Playstore</i> Sesudah Diperbaharui.....	76
Gambar 4.4 Tampilan <i>Qoala.app</i> Pada <i>App Store</i> Sesudah Diperbaharui.....	76
Gambar 4.5 Tampilan <i>Rating & Ulasan Qoala.app</i> pada <i>Google Playstore</i>	77
Gambar 4.6 Tampilan <i>Rating & Ulasan Qoala.app</i> pada <i>App Store</i>	77
Gambar 4.7 Tampilan Komentar Nasabah Bagian 1 <i>Qoala.app</i> Pada <i>Google Playstore</i>	78

Gambar 4.8 Tampilan Komentar Nasabah Bagian 1 <i>Qoala.app</i> Pada <i>App Store</i>	78
Gambar 4.9 Tampilan Komentar Nasabah Bagian 2 <i>Qoala.app</i> Pada <i>Google Playstore</i>	79
Gambar 4.10 Tampilan Komentar Nasabah Bagian 2 <i>Qoala.app</i> Pada <i>App Store</i>	79
Gambar 4.11 Tampilan Komentar Nasabah Bagian 3 <i>Qoala.app</i> Pada <i>Google Playstore</i>	80
Gambar 4.12 Tampilan Komentar Nasabah Bagian 3 <i>Qoala.app</i> Pada <i>App Store</i>	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Deskripsi Dan Tabel Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2.2 Deskripsi dan Tabel Penjabaran Tipe Komunikasi	33
Tabel 4.1 Susunan Organisasi <i>Qoala.app</i>	70
Tabel 4.2 Perbandingan Tampilan <i>Qoala.app Mobile</i>	76
Tabel 4.3 Perbandingan Tampilan <i>Rating Dan Ulasan Qoala.app Mobile</i>	77
Tabel 4.4 Perbandingan Tampilan <i>Rating Dan Ulasan Bagian 1 Qoala.app Mobile</i>	78
Tabel 4.5 Perbandingan Tampilan <i>Rating Dan Ulasan Bagian 2 Qoala.app Mobile</i>	79
Tabel 4.6 Perbandingan Tampilan <i>Rating Dan Ulasan Bagian 3 Qoala.app Mobile</i>	80
Tabel 4.7 Perbandingan Rangkuman Tampilan <i>Rating Dan Ulasan Qoala.app Mobile</i>	81