



**PENGARUH PENGELOLAAN TAMPILAN INFORMASI
PADA WEBSITE GARUDAMILES.COM TERHADAP
PEMENUHAN DAN KEPUASANMEMBERGARUDAMILES**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun oleh :
INSANIA KAMILA
44214120129

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2017**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH PENGELOLAAN TAMPILAN
INFORMASI PADA WEBSITE
GARUDAMILES.COM TERHADAP
PEMENUHAN DAN KEPUASAN MEMBER
GARUDAMILES**

Nama : Insania Kamila

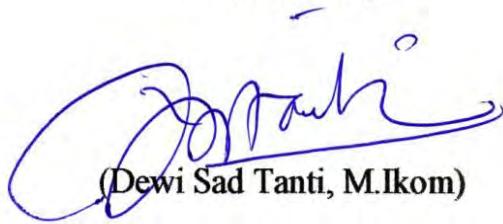
NIM : 44214120129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 Agustus 2017

Mengetahui,
Pembimbing



(Dewi Sad Tanti, M.Ikom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGARUH PENGELOLAAN TAMPILAN
INFORMASI PADA WEBSITE
GARUDAMILES.COM TERHADAP
PEMENUHAN DAN KEPUASAN MEMBER
GARUDAMILES**

Nama : Insania Kamila

NIM : 44214120129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 5 Agustus 2017

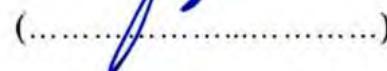
Ketua Sidang,

Suryanings Hayati, SE., MM



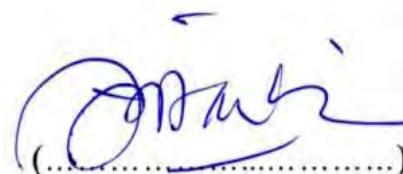
Pengaji Ahli,

Ponco Budi Sullistyo,M.Comn.,Ph.D



Pembimbing,

Dewi Sad Tanti,M.Ikom





FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGARUH PENGELOLAAN TAMPILAN
INFORMASI PADA WEBSITE
GARUDAMILES.COM TERHADAP
PEMENUHAN DAN KEPUASAN MEMBER
GARUDAMILES**

Nama : Insania Kamila

NIM : 44214120129

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Agustus 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Dewi Sad Tanti, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sullistyo, M.Comn., Ph.D)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Insania Kamila
44214120129

Pengaruh Pengelolaan Tampilan Informasi pada Website GarudaMiles.com Terhadap Pemenuhan dan Kepuasan Member GarudaMiles
Jumlah Halaman : xii + 110 halaman + 15 lampiran
Bibliografi : 30 acuan

ABSTRAK

Perkembangan era komunikasi pada saat ini sudah semakin maju. Perusahaan khususnya di bidang jasa berlomba-lomba dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh konsumennya yaitu melalui website. Begitu halnya GarudaMiles yang ingin lebih dekat dengan anggotanya sehingga diciptakanlah website www.garudamiles.com. Website ini dibuat untuk proses penyampaian informasi kepada anggotanya melalui tampilan yang menarik, mudah dimengerti dan dapat diterima oleh setiap golongan anggotanya yang mengakses website GarudaMiles.com tersebut.

Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui peran yang dijalankan oleh pengelola website yang menjalankan kinerja PR dengan membuat tampilan informasi pada website yang menarik dan dapat diterima oleh anggotanya. Penelitian ini menggunakan teori pengelolaan tampilan informasi pada website Louis K. Falk (dalam Kriyantono, 2008:248) dan teori *Uses and Gratifications* Katz, Gurevitch dan Haan yang dikutip oleh Onong Uchjana.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian kausal. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan kuesioner serta wawancara kepada narasumber. Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji Regresi Linear Sederhana antara Variabel X terhadap Variabel Y.

Hasil penelitian ini membahas tentang adanya pengaruh antara pengelolaan tampilan informasi pada website terhadap *uses and gratification*, yaitu adanya pengaruh yang cukup kuat dan signifikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengelolaan tampilan informasi pada website berpengaruh terhadap *uses and gratification* anggota GarudaMiles.

Kata Kunci :Public Relations, Pengelolaan tampilan informasi pada website dan *Uses and Gratification*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah yang diberikan-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian Skripsi ini dengan baik. Adapun judul skripsi yang peneliti angkat yakni sebagai berikut, “Pengaruh Pengelolaan Tampilan Informasi pada Website GarudaMiles.com terhadap *Uses and Gratifications* Anggota GarudaMiles”

Tujuan penulisan penelitian skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat Program Strata-1 Fakultas Komunikasi Universitas Mercubuana. Sebagai bahan penelitian diambil bedasarkan hasil penelitian (riset), kuesioner dan beberapa sumber literature yang mendukung penelitian ini. Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada :



MERCU BUANA

1. Dewi Sad Tanti, M.Ikom, sebagai dosen pembimbing, yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi dan *support* untuk menyelesaikan skripsi.
2. Dr. Elly yuliawati, M.Si, sebagai Ketua Bidang Studi Public Relations yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi
3. Ponco Budi Sulistyo, M.Comm, Ph.D, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mervu Buana yang telah memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini.

4. Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang saya banggakan dan banyak memberikan motivasi bagi saya dalam melakukan penelitian.
5. Seluruh dosen Universitas Mercubuana Jurusan Public Relations yang telah memberikan ilmu-ilmu berharga, dan bermanfaat.
6. R. Dewi Kania Damayanti dan Ilwansyah Cahyono Idris sebagai Orangtua tercinta yang memberikan dukungan moral maupun spiritual.
7. Taufiq Aribowo staff PT. Garuda Indonesia selaku pasangan dari penulis yang membantu dalam pencarian data serta memberikan semangat sertadukungan dan terus mendampingi penulis dalam proses penelitian skripsi berlangsung.
8. Seluruh member GarudaMiles, Garuda Indonesia periode Agustus 2016 yang telah bersedia membantu penulis dalam penilaian kuesioner.
9. Clara Siahainenia, Ina Kunarsih, Desnaini Azra dan rekan lainnya sebagai sahabat tercinta yang telah memberikan semangat.
10. Seluruh staff GarudaMiles, Garuda Indonesia sebagai rekan kerja yang selalu memberikan semangat penulis menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini serta setiap masukan serta kritik yang dapat menyempurnakan isi skripsi ini, peneliti terimadengan segenap hati.

Jakarta, 5 Agustus 2017

INSANIA KAMILA
NIM. 44214120129



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 7 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 1 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis | 8 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis..... | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Komunikasi | 9 |
| 2.2 Komunikasi Massa | 12 |
| 2.3. <i>Corporate Communication</i> | 14 |
| 2.4. Public Relations..... | 18 |
| 2.4.1. Internal dan Eksternal PR..... | 19 |
| 2.4.2. Public Relations 2.0 | 21 |
| 2.5. Pengelolaan Informasi pada Website | 21 |
| 2.6. <i>Uses and Gratification</i> | 24 |
| 2.6.1. Definisi <i>Uses and Gratification</i> | 24 |
| 2.6.2. Dimensi <i>Uses and Gratification</i> | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1. Tipe Penelitian..... | 29 |
| 3.2. Metode Penelitian..... | 29 |
| 3.3. Populasi dan Sampling..... | 30 |
| 3.3.1. Populasi..... | 30 |
| 3.3.2. Sampel..... | 31 |

| | |
|---|-----------|
| 3.3.3. Teknik Penarikan Sampel..... | 31 |
| 3.4. Definisi Konsep dan Operasional Konsep | 33 |
| 3.4.1. Definisi Konsep..... | 33 |
| 3.4.2. Operasional Konsep | 36 |
| 3.5. Teknik Penelitian..... | 38 |
| 3.5.1. Validitas | 38 |
| 3.5.2. Reliabilitas..... | 39 |
| 3.6. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| 3.6.1. Data Primer | 41 |
| 3.6.2. Data Sekunder..... | 42 |
| 3.7. Pengolahan dan Analisis Data..... | 43 |
| 3.7.1. Pengolahan Data..... | 43 |
| 3.7.2. Teknik Analisis Data..... | 44 |
| 3.8. Waktu dan Tempat Penelitian..... | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 46 |
| 4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian | 46 |
| 4.1.1. Tentang Garuda Indonesia | 46 |
| 4.1.2. Tentang GarudaMiles..... | 48 |
| A. Struktural Organisasi..... | 50 |
| 4.2. Karakteristik Responden..... | 52 |
| 4.2.1. Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| 4.2.2. Karakteristik Respondedn Bedasarkan Usia | 53 |
| 4.2.3. Karakteristik Responden Bedasarkan Tingkat Pendidikan..... | 53 |
| 4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 54 |
| 4.3.3. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 54 |
| 4.4. Deskripsi Variabel Penelitian..... | 56 |
| 4.4.1. Deskripsi Variabel X | 56 |
| A. Dimensi <i>No Dead Link</i> | 57 |
| B. Dimensi Kontak Informasi..... | 58 |
| C. Dimensi Penataan Penempatan | 58 |
| D. Dimensi Pewarnaan | 59 |
| E. Dimensi Mudah Penggunaan Informasi | 60 |
| F. Dimensi Bertujuan | 60 |
| 4.4.2. Deskripsi Variabel Y | 61 |
| A. Dimensi Kebutuhan Kognitif..... | 62 |
| B. Dimensi Kebutuhan Afektif..... | 62 |
| C. Dimensi Kebutuhan Pribadi..... | 64 |

| | |
|--|-----------|
| D. Dimensi Kebutuhan Sosial..... | 64 |
| E. Dimensi Pelepasan Ketegangan..... | 65 |
| 4.4.3. Uji Normalitas..... | 67 |
| 4.4.4. Uji Korelasi (Hubungan) antar Variabel..... | 67 |
| 4.4.5. Uji Regresi Linear Sederhana antara Variabel X terhadap Variabel Y..... | 68 |
| 4.5. Pembahasan dan Hasil Penelitian..... | 70 |
| BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI | 71 |
| 5.1. Kesimpulan..... | 71 |
| 5.2. Saran..... | 73 |
| 5.2.1. Saran Akademis | 73 |
| 5.2.2. Saran Praktis | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 76 |
| LAMPIRAN | ix |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1. Variabel X (Mengelola Website)..... | 36 |
| Tabel 3.2. Variabel Y (Uses and Gratification) | 37 |
| Tabel 3.3. Kriteria Penafsiran Koefisien Validitas | 39 |
| Tabel 3.4. Klasifikasi Reliabilitas | 40 |
| Tabel 4.1. Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin..... | 52 |
| Tabel 4.2. Karakteristik Responden Bedasarkan Usia | 53 |
| Tabel 4.3. Karakteristik Responden Bedasarkan Pekerjaan..... | 53 |
| Tabel 4.4. Pengujian Validitas Variabel (X) | 54 |
| Tabel 4.5. Pengujian Validitas Variabel (Y) | 55 |
| Tabel 4.6. Pengujian Reliabilitas Variabel Penelitian..... | 56 |
| Tabel 4.7. Deskripsi Variabel X Pengelolaan Informasi pada Website | 56 |
| Tabel 4.8. Deskripsi Dimensi <i>No Dead Link</i> | 57 |
| Tabel 4.9. Deskripsi Dimensi Kontak Informasi..... | 58 |
| Tabel 4.10. Deskripsi Dimensi Penataan dan Penempatan..... | 58 |
| Tabel 4.11. Deskripsi Dimensi Pewarnaan..... | 59 |
| Tabel 4.12. Deskripsi Dimensi Penggunaan Informasi..... | 60 |
| Tabel 4.13. Deskripsi Dimensi Bertujuan..... | 60 |
| Tabel 4.14. Deskripsi Dimensi Variabel Y <i>Uses and Gratification</i> | 61 |
| Tabel 4.15. Deskripsi Dimensi Kebutuhan Kognitif..... | 62 |
| Tabel 4.16. Deskripsi Dimensi Kebutuhan Afektif..... | 62 |
| Tabel 4.17. Deskripsi Dimensi Kebutuhan Pribadi..... | 63 |
| Tabel 4.18. Deskripsi Dimensi Kebutuhan Sosial..... | 64 |
| Tabel 4.19. Deskripsi Dimensi Kebutuhan Pelepasan Ketegangan | 65 |
| Tabel 4.20. Uji Normalitas..... | 67 |
| Tabel 4.21. Uji Korelasi antara Variabel X dan Y | 68 |
| Tabel 4.22. Uji F Pengaruh..... | 69 |
| Tabel 4.23. <i>Coefficients</i> | 69 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk 50



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

| | | |
|--------------------|--|----------|
| Lampiran 1. | Kuesioner Penelitian..... | x |
| Lampiran 2. | Data Koresponden..... | xiv |
| Lampiran 3. | Tabulasi Jawaban Responden (<i>Coding Sheet</i>)..... | xvi |
| Lampiran 4. | Penjabaran Organisasi Induk Untuk Direktorat Niaga PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk..... | xix |
| Lampiran 5. | <i>Curriculum Vitae</i> | xxi |

