



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

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)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

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,

Suryaning Hayati, SE., MM

Penguji Ahli,

Ponco Budi Sullisty, 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 Yuliyawati, 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 membahastentang 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 kehadiran 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 di ambil berdasarkan 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 :

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 Sulisty, 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 terimakasih dengan segenap hati.

Jakarta, 5 Agustus 2017

INSANIA KAMILA
NIM. 44214120129



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.2. Karakteristik Respondedn Berdasarkan Usia	53
4.2.3. Karakteristik Responden Berdasarkan 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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan 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

