



**OPINI PENONTON YOUTUBE FITRA ERI MENGENAI
PELAYANAN GARUDA *FIRST CLASS* DALAM KONTEN
REVIEW YOUTUBE FITRA ERI
(Studi Netnografi Opini Penonton Sebagai Representasi *eWOM*)**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh

Hendri Hermawan

NIM: 44319120011

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Nama : Hendri Hermawan
NIM : 44319120011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : OPINI PENONTON YOUTUBE FITRA ERI
MENGENAI PELAYANAN GARUDA *FIRST CLASS*
DALAM KONTEN *REVIEW* YOUTUBE FITRA ERI
(Studi Netnografi Opini Penonton Sebagai Representasi
eWOM)

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.



Hendri Hermawan

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hendri Hermawan
NIM : 44319120011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : OPINI PENONTON YOUTUBE FITRA ERI
MENGENAI PELAYANAN GARUDA *FIRST CLASS*
DALAM KONTEN *REVIEW* YOUTUBE FITRA ERI
(Studi Netnografi Opini Penonton Sebagai Representasi
eWOM)

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 : Suman Jaya, S.Sos, M.Ikom
NIDN : 0329018104

()

Ketua Penguji : Sofia Aunul, M.Si
NIDN : 0314097601

()

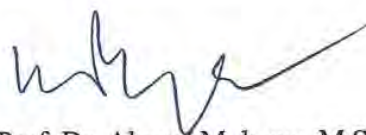
Penguji Ahli : Andri Budiwidodo, S.Si, M.I.Kom
NIDN : 0313037302


()

Jakarta, 19 Februari 2025 (tanggal)
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

()
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan judul Opini Penonton Youtube Fitra Eri Mengenai Pelayanan Garuda *First Class* Dalam Konten *Review* Youtube Fitra Eri (Studi Netnografi Opini Penonton Sebagai Representasi *Ewom*).

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata-1 di Jurusan *Marketing Communication*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan proposal skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Suman Jaya, S.Sos, M.Ikom, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mendidik saya hingga menjadi seorang sarjana yang bermanfaat bagi lingkungan sekitar. Saya mengucapkan terima kasih banyak kepada Bapak Suman Jaya, S.Sos, M.Ikom. Semoga beliau selalu diberikan kesehatan dan kebahagiaan.
2. Ibu Sofia Aunul, M.Si selaku ketua sidang pada sidang akhir skripsi Universitas Mercu Buana
3. Bapak Andri Budiwidodo, S.Si, M.I.Kom selaku penguji ahli pada sidang akhir skripsi Universitas Mercu Buana
4. Bapak Profesor Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Kedua orang tua saya, Bapak Kurnadi dan Ibu Maryati, yang saya cintai dan banggakan. Terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat tanpa henti yang telah diberikan sejak saya kecil hingga saat ini. Saya mengucapkan terima kasih dengan setulus hati.

7. Untuk Rian Adi Gumelar dan Rara dukungan moral, dan bantuan finansial sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
8. Untuk Novi Azhari yang telah menemani saya membantu saya dalam kesusahan serta memberikan suport penuh dalam penyusunan skripsi ini hingga akhir perjalanan perkuliahan saya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.



HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Hendri Hermawan
NIM : 44319120011
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : OPINI PENONTON YOUTUBE FITRA ERI
MENGENAI PELAYANAN GARUDA *FIRST CLASS*
DALAM KONTEN *REVIEW* YOUTUBE FITRA ERI
(Studi Netnografi Opini Penonton Sebagai Representasi
eWOM)

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, 19 Februari 2025

Yang menyatakan,



Hendri Hermawan

ABSTRAK

Nama : Hendri Hermawan
NIM : 44319120011
Program Studi : Perikalan dan Komunikasi Pemasaran
Judul Skripsi : Opini Penonton Youtube Fitra Eri Mengenai Pelayanan Garuda *First Class* Dalam Konten *Review* Youtube Fitra Eri (Studi Netnografi Opini Penonton Sebagai Representasi *eWOM*)
Pembimbing : Suman Jaya, S.Sos, M.Ikom

Penelitian ini menganalisis opini penonton terhadap video review layanan Garuda Indonesia First Class yang diunggah oleh Fitra Eri di kanal YouTube miliknya. Menggunakan pendekatan netnografi, penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Electronic Word of Mouth (eWOM) terbentuk melalui komentar penonton di media sosial, khususnya YouTube. Video berjudul "*Garuda Indonesia FIRST CLASS ke London | VLOG #4*" dipilih sebagai objek penelitian karena telah memperoleh lebih dari 15 juta penonton dan menimbulkan beragam reaksi dalam kolom komentar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa opini penonton terbagi menjadi dua kategori utama, yaitu positif dan negatif. Opini positif mencakup apresiasi terhadap pelayanan Garuda First Class, kebanggaan terhadap maskapai nasional, serta pujian terhadap cara Fitra Eri menyampaikan ulasannya yang dianggap menarik dan informatif. Sebaliknya, opini negatif mencakup kritik terhadap harga tiket yang mahal, kualitas fasilitas, tuduhan adanya promosi terselubung, hingga perbandingan dengan maskapai lain.

Studi ini mengungkap bahwa sebagian besar penonton memberikan tanggapan positif, baik terhadap layanan Garuda First Class maupun terhadap Fitra Eri sebagai reviewer. Namun, kritik yang muncul juga menunjukkan adanya ekspektasi lebih tinggi dari penonton terhadap layanan penerbangan premium ini. Temuan ini memberikan wawasan mengenai bagaimana eWOM berperan dalam membentuk opini publik, serta bagaimana perusahaan dapat memanfaatkannya sebagai strategi komunikasi pemasaran.

Kata Kunci: Netnografi, *Electronic Word of Mouth (eWOM)*, *Review*, Garuda Indonesia *First Class*, Opini.

ABSTRACT

Name : Hendri Hermawan
NIM : 44319120011
Study Program : Communication and Advertising
Title Internship Report : Opini Penonton Youtube Fitra Eri Mengenai Pelayanan Garuda *First Class* Dalam Konten *Review* Youtube Fitra Eri (Studi Netnografi Opini Penonton Sebagai Representasi *eWOM*)
Counsellor : Suman Jaya, S.Sos, M.Ikom

This study analyzes audience opinions on the Garuda Indonesia First Class service review video uploaded by Fitra Eri on his YouTube channel. Using a netnographic approach, this research aims to understand how Electronic Word of Mouth (eWOM) is formed through viewers' comments on social media, particularly YouTube. The video titled "Garuda Indonesia FIRST CLASS to London | VLOG #4" was selected as the research object because it has gained over 15 million views and generated various reactions in the comment section.

The study's findings indicate that viewer opinions are divided into two main categories: positive and negative. Positive opinions include appreciation for Garuda First Class services, pride in the national airline, and praise for Fitra Eri's review style, which is considered engaging and informative. On the other hand, negative opinions include criticism regarding high ticket prices, service quality, allegations of hidden promotions, and comparisons with other airlines.

This study reveals that most viewers provided positive feedback, both on Garuda First Class services and Fitra Eri as a reviewer. However, the criticisms also highlight higher audience expectations for this premium airline service. These findings offer insights into how eWOM influences public opinion and how companies can leverage it as a marketing communication strategy.

Keywords: Netnography, Electronic Word of Mouth (eWOM), Review, Garuda Indonesia First Class, Opinion.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis:	7
1.4.2 Manfaat Praktis:	7
BAB II	8
KAJIAN TEORITIS	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kajian Teoritis	19
BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 Paradigma Penelitian	35
3.2 Metode Penelitian	36

3.3	Unit Analisis	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.5	Struktur Kategorisasi Tema Komentar	39
3.6	Teknis Analisis Data	41
BAB IV		43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	43
4.2	Hasil Penelitian	45
4.2	Pembahasan	74
BAB V		78
KESIMPULAN DAN SARAN		78
5.1	Kesimpulan	78
5.2	Saran	79
Daftar Pustaka		81
Lampiran		83
CURRICULUM VITAE		159
PERNYATAAN <i>SIMILATIRY</i> CHECK		160



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Akun Youtube Fitra Eri.....	2
Gambar 1. 2 Konten Kreator Otomotif Terfavorit 2021, 2022, 2023.....	2
Gambar 1. 3 Konten Terpopuler Pada Akun Youtube Fitra Eri.....	3
Gambar 1. 4 Konten Review Garuda First Class Pada Akun Youtube Fitra Eri Trending	5
Gambar 4. 1 Konten Garuda Indonesia First Class Ke London	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Komentar Positif Berdasarkan Apresiasi Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Garuda First Class.....	83
Lampiran 2 Komentar Positif Berdasarkan Apresiasi Terhadap Konten Dan Fitra Eri.....	94
Lampiran 3 Komentar Positif Berdasarkan Kebanggaan Terhadap Garuda Indonesia	106
Lampiran 4 Komentar Positif Harapan Dan Motivasi Mencoba Layanan Garuda First Class.....	109
Lampiran 5 Komentar Negatif Berdasarkan Kritik Terhadap Fasilitas Dan Layanan Garuda First Class.....	121
Lampiran 6 Komentar Negatif Berdasarkan Tuduhan Promosi Terselubung	125
Lampiran 7 Komentar Negatif Kritik Terhadap Harga Tiket.....	126
Lampiran 8 Komentar Negatif Berdasarkan Perbandingan Dengan Maskapai Lain	142
Lampiran 9 Komentar Negatif Kritik Terhadap Konten Dan Fitra Eri	147
Lampiran 10 Proses Crawling Komentar.....	155
Lampiran 11 Proses Crawling Komentar.....	155
Lampiran 12 Proses Crawling Komentar.....	155
Lampiran 13 Proses Crawling Komentar.....	156
Lampiran 14 Proses Crawling Komentar.....	156
Lampiran 15 Proses Crawling Komentar.....	157
Lampiran 16 Proses Crawling Komentar.....	158