

**PERSEPSI FOLLOWERS TERHADAP KOMUNIKASI PUBLIC  
RELATIONS TERKAIT GANGGUAN PENGALIRAN MELALUI  
INSTAGRAM PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR**

**(Kasus pada gangguan pengaliran di Desa Cipaku)**

**SKRIPSI**


Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menempuh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

**MURFIANI MALISA**

**0441 15 283**



1045

	PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
Tgl Terima :	
No. Induk Buku :	040 1045/11/2018/2020
No Class :	1045 MUR p 2019
Sumber Buku :	

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
MEI 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama : Murfiani Malisa

NPM : 0441 15 283

Judul : Persepsi *Followers* Terhadap Komunikasi *Public Relations*  
Terkait Gangguan Pengaliran Melalui Instagram PDAM  
Tirta Pakuan Kota Bogor (Kasus pada gangguan pengaliran  
Desa Cipaku)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom

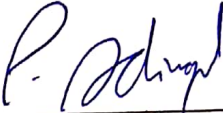
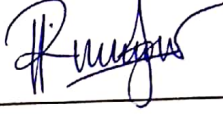
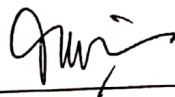
NIP/NIK : 1.0616 049 760

Pembimbing II : Roni Jayawinangun, M.Si.

NIP/NIK : 1.0616 025 757

Pembaca : Diana Amaliasari, M.Si

NIP/NIK : 1.0113 001 606

  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 25 Mei 2019

Oleh

Dekan,



Dr. Agnes Setyowati H.M. Hum.

NIK 1.0536 008 229



Ketua Program Studi,



Muslim, M.Si

NIK 1.0909 048 513

## ABSTRAK

**Murfiani Malisa. NPM 0441 15 283. "Persepsi *Followers* Terhadap Komunikasi *Public Relations* Terkait Gangguan Pengaliran Melalui Instagram PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor". Program studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Hubungan Masyarakat. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : Prasetyo Adinugroho, M.I.Kom.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana karakteristik dari masyarakat Desa Cipaku yang menjadi *followers* instagram PDAM Tirta Pakuan, untuk mengetahui komunikasi *public relations*, untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap komunikasi *public relations* terkait gangguan pengaliran melalui Instagram PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, untuk menganalisis hubungan antara karakteristik masyarakat dengan persepsi masyarakat terhadap komunikasi *public relations* terkait gangguan pengaliran melalui Instagram PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, dan untuk menganalisis hubungan antara komunikasi *public relations* dengan persepsi masyarakat terhadap informasi gangguan pengaliran melalui Instagram PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif korelasional. Teori yang digunakan adalah *Stimulus-Organism-Response* (S-O-R) yang dikaitkan dengan penelitian ini yaitu mengasumsikan bahwa komunikasi secara verbal dan komunikasi secara *non-verbal* akan merangsang orang lain untuk memberikan respon atau efek tertentu.

Masyarakat Desa Cipaku menjadi responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan dan *followers* instagram PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden, penelitian ini menggunakan *probability sampling*.

Uji validitas menggunakan *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach*. Pengukur uji korelasi setiap variabel menggunakan *Rank Spearman* untuk data skala ordinal, sementara untuk data skala nominal menggunakan *Chi Square*.

Hasil uji hubungan antar variabel diperoleh hubungan yang sangat nyata antara variabel  $X_1$  karakteristik masyarakat terhadap  $Y_{1.2}$  dan  $Y_{1.3}$  Persepsi Masyarakat. Variabel  $X_2$  komunikasi *public relations* terhadap  $Y_{1.1}$   $Y_{1.2}$   $Y_{1.3}$ .

**Kata Kunci: Komunikasi *Public Relations*, Persepsi, Pelayanan**