

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL WHATSAPP SEBAGAI
MEDIA KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN PT GRAMEDIA ASRI MEDIA CIBINONG**

(TB. GRAMEDIA CCM)

SKRIPSI

Dijadikan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menempuh Gelar Sarjana

Fakultas Komunikasi Universitas Pakuan Bogor

RAGIL PUTRA NUGRAHA

0441 15 350



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN**

BOGOR

MEI 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh

Nama : Ragil Putra Nugraha

NPM : 044115350

Judul : Efektivitas Penggunaan Media Sosial Whatsapp sebagai Media Komunikasi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan PT Gramedia Asri Media Cibinong (Tb. Gramedia CCM).

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Intan Tri Kusumaningtias M.I.Kom

NIK: 1.0616 049 761

Pembimbing 2 : Ismail Taufik Rusfien, M.Si

NIK: 1.1215 047 681

Pembaca : Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M.Comn

NIK: 1.0113 001 607

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 16 Mei 2020

Oleh

Dekan Fakultas

Dr. Agnes Setyowati H., M.Hum

NIK: 1.0596 008 229



Ketua Program Studi

Muslim, M.Si

NIK: 1.0909 048 513

ABSTRAK

Ragil Putra Nugraha. 2020. Efektivitas Penggunaan Media Sosial Whatsapp sebagai Media Komunikasi dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : **Intan Tri Kusumaningtias, dan Ismail Taufik Rusfien.**

Penelitian ini bertujuan untuk kepentingan penggunaan internet di PT Gramedia Asri Media Cibinong, mengetahui tingkat loyalitas pelanggan di PT Gramedia Asri Media Cibinong, menganalisis tingkat efektivitas penggunaan media sosial whatsapp sebagai media komunikasi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan PT Gramedia Asri Media Cibinong. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana karakteristik pelanggan PT Gramedia Asri Media Cibinong, bagaimana kepentingan penggunaan internet bagi pelanggan di PT Gramedia Asri Media Cibinong, bagaimana tingkat loyalitas pelanggan di PT Gramedia Asri Media Cibinong, bagaimana efektivitas penggunaan media sosial whatsapp sebagai media komunikasi dalam meningkatkan loyalitas pelanggan PT Gramedia Asri Media Cibinong. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di PT Gramedia Asri Media Cibinong pada bulan Oktober 2019 hingga April 2020. Teknik yang digunakan yaitu teknik *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik penyebaran kuesioner dan observasi. Uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil-hasil analisis data dan penelitian di lapangan diketahui bahwa variable efektivitas penggunaan internet menunjukkan nilai tertinggi yaitu 72% pada indikator transaksi karena banyaknya responden yang memilih setuju. Variable tingkat loyalitas dalam penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 84% pada indikator perubahan harga karena banyaknya responden yang menjawab sangat setuju.

Kata Kunci : Kepentingan Penggunaan Internet, PT Gramedia Asri Media, Tingkat Loyalitas Pelanggan, Whatsapp.