

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir yang berjudul **“PENGUNAAN MEDIA SOSIAL TWITTER OLEH IDOL GROUP JKT48 DALAM MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DAN MEMPERTAHANKAN LOYALITAS FANS”** ini dapat diselesaikan. Penulisan tugas akhir ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Karawaci.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

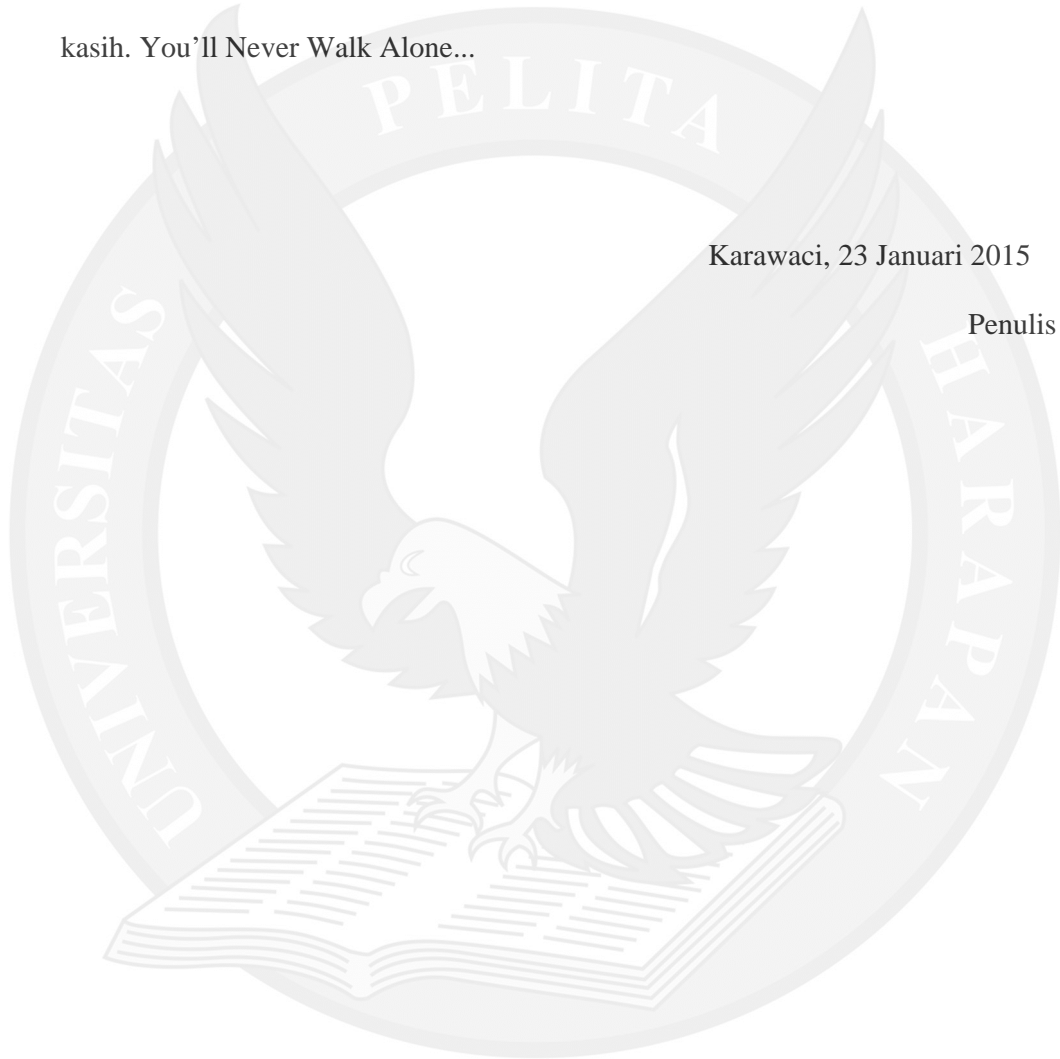
- 1) Prof. Aleksius Jemadu, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pelita Harapan
- 2) Dr. Benedictus A. Simangunsong, S.IP, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan
- 3) Bapak Sigit Pamungkas, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing tugas akhir penulis yang selalu bersedia meluangkan waktu untuk bimbingan dan memberi nasehat yang berguna bagi penulis

- 4) Prof. Paulus Tangdilintin selaku pembimbing akademik penulis yang mempunyai sifat baik dan sabar dalam mengajar
- 5) Semua dosen yang telah mengajar Penulis selama berkuliah di jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pelita Harapan yang telah memberikan berbagai ilmu dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh penulis
- 6) Keluarga dan saudara-saudara dari penulis yang selalu memberikan dukungan terhadap tugas akhir yang dikerjakan oleh penulis
- 7) Stefanus, Aldy, David, Surya, Chris, Ferdinand, Dimas, Alfredo, dan Sandy sebagai sahabat terbaik sejak kecil yang pernah dimiliki oleh penulis
- 8) Ega, Valeri, dan Devin sebagai teman seperjuangan dalam mengerjakan tugas akhir yang juga selalu memberi bantuan kepada penulis selama penulisan tugas akhir
- 9) Keluarga Communication Science Soccer Club (CSSC) tempat penulis menyalurkan hobinya selama masa kuliah di Universitas Pelita Harapan
- 10) Teman-teman seperjuangan dalam delusi yaitu Dungki, Geo, Cantona, Gerry, Steven, Krisna, Kelvin, dan Raymond. Khususnya Dungki yang senantiasa menemani penulis dalam pengumpulan data untuk penelitian ini, dan Geo yang selalu mendengarkan keluh kesah dari peneliti
- 11) Sinka Juliani yang merupakan inspirasi utama dan sumber motivasi bagi peneliti dalam penulisan tugas akhir ini

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya. Atas perhatiannya, penulis mengucapkan banyak terima kasih. You'll Never Walk Alone...

Karawaci, 23 Januari 2015

Penulis



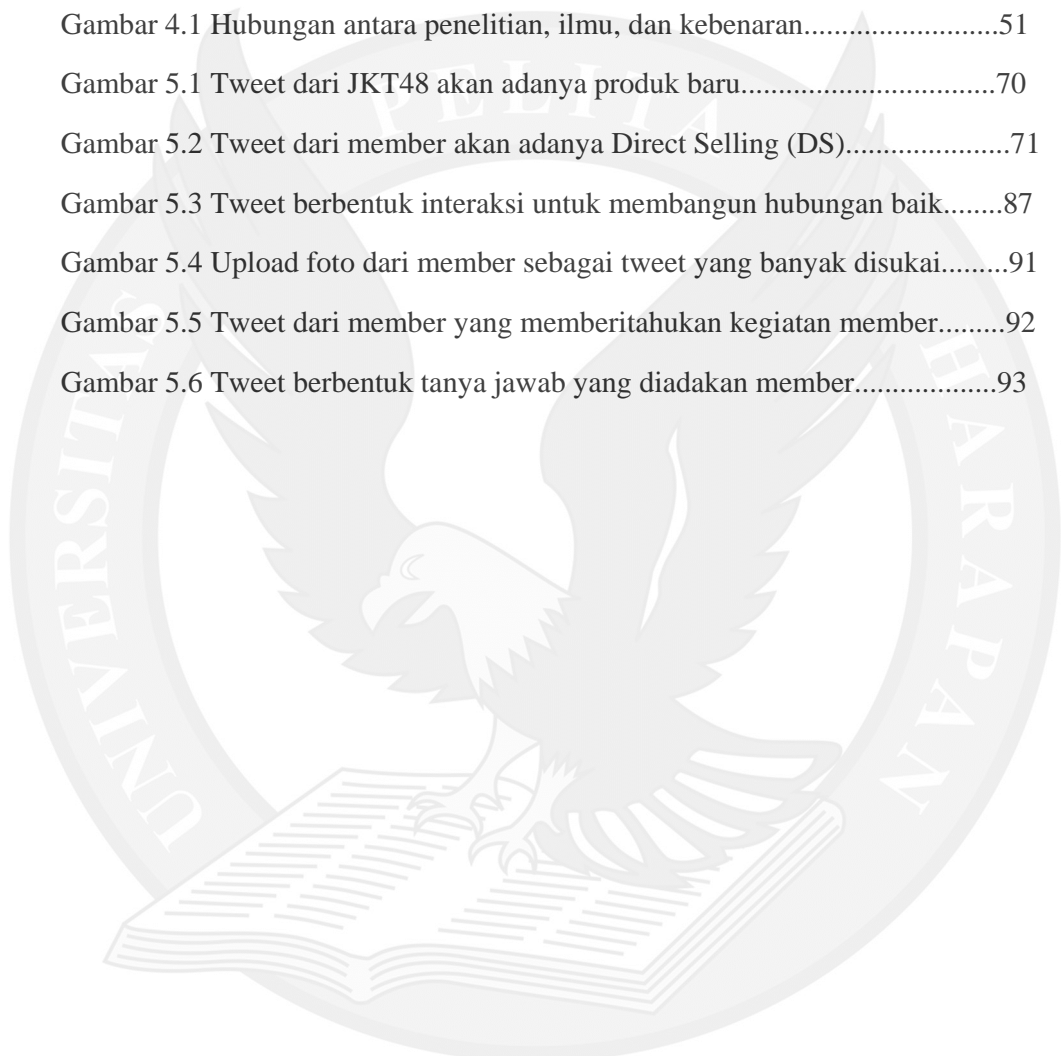
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Tujuan Penelitian	10
1.5. Kegunaan Penelitian	11
1.6. Sistematika Penulisan.....	11
BAB II OBJEK PENELITIAN.....	14
2.1. Idol secara umum	14
2.2. Japanese Idol	14
2.3. Idol group AKB48.....	17
2.4. JKT48	19
2.4.1 Tim J.....	22
2.4.2 Tim K3.....	23
2.4.3 JKT48 generasi 3.....	25
2.5. JKT48 teater.....	26
2.6. Fans JKT48.....	28
2.7. Kompetitor JKT48.....	29
2.8. Media sosia yang digunakan JKT48.....	30
2.9. Twitter.....	31
BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....	32
3.1. Komunikasi	32
3.1.1 Uses and gratification theory.....	34
3.2.2 Social exchange theory.....	35
3.2. Integrated Marketing Communications (IMC)	36
3.3. Internet marketing	38
3.4. Media sosial	43
3.5. Word of mouth dan E-WOM	44
3.6. Loyalitas pelanggan	46
3.7. Tipe pembelian yang mengacu pada loyalitas produk	47
3.8. Kerangka pemikiran	49

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	50
4.1. Penelitian	50
4.2. Metode penelitian kualitatif	52
4.3 Pendekatan studi kasus.....	55
4.4. Teknik pengumpulan data	57
4.5 Wawancara.....	58
4.6 Sumber data.....	59
4.7 Keabsahan penelitian: triangulasi data.....	60
4.8 Metode analisis data.....	62
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
5.1. Hasil Penelitian	64
5.2 Pembahasan.....	66
5.2.1 Penggunaan twitter sebagai bentuk aktivitas komunikasi	67
5.2.2 Penggunaan twitter oleh JKT48 sebagai bentuk kegiatan Integrated Marketing Communications (IMC) yang mendukung aktivitas bauran pemasaran dari JKT48	68
5.2.3 Penggunaan twitter sebagai bentuk internet marketing	73
5.2.4 Twitter sebagai salah satu bentuk media sosial dan merupakan media sosial yang paling aktif digunakan oleh JKT48.	75
5.2.5 Word of mouth dan electronic word of mouth: dampak positif dan negatif terhadap JKT48	80
5.2.6 Strategi penggunaan twitter untuk membangun hubungan baik dengan fans dan mempertahankan loyalitas dari fans terhadap JKT48.....	86
BAB VI Penutup.....	101
6.1. Kesimpulan	101
6.2. Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN	
CURRICULUM VITAE	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tipe pembelian yang mengacu pada loyalitas produk.....	47
Gambar 3.2 Kerangka berpikir.....	49
Gambar 4.1 Hubungan antara penelitian, ilmu, dan kebenaran.....	51
Gambar 5.1 Tweet dari JKT48 akan adanya produk baru.....	70
Gambar 5.2 Tweet dari member akan adanya Direct Selling (DS).....	71
Gambar 5.3 Tweet berbentuk interaksi untuk membangun hubungan baik.....	87
Gambar 5.4 Upload foto dari member sebagai tweet yang banyak disukai.....	91
Gambar 5.5 Tweet dari member yang memberitahukan kegiatan member.....	92
Gambar 5.6 Tweet berbentuk tanya jawab yang diadakan member.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Pernyataan key informant dan informant mengenai marketing online menggunakan twitter.....	68
Tabel 5.2 Pernyataan informant mengenai internet marketing.....	74
Tabel 5.3 Pernyataan key informant dan informant terkait penggunaan media sosial oleh JKT48.....	76
Tabel 5.4 Pernyataan key informant mengenai twitter sebagai media sosial JKT48 yang paling aktif.....	78
Tabel 5.5 Pernyataan penyebaran isu positif mengenai JKT48 oleh para informant.....	81
Tabel 5.6 Pernyataan key informant mengenai strategi dan aturan menggunakan twitter.....	87
Tabel 5.7 Pernyataan key informant berkaitan dengan jenis tweet yang bisa menyenangkan para fans dan pernyataan informant berkaitan dengan tweet yang di-posting para member.....	88
Tabel 5.8 Pernyataan key informant mengenai fans JKT48 yang loyal.....	95
Tabel 5.9 Pernyataan informant terkait loyalitas terhadap JKT48.....	96
Tabel 5.10 Pernyataan key informant dan informant terkait penggunaan twitter untuk membangun hubungan baik dan menjaga loyalitas.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Lembar monitoring bimbingan tugas akhir.....A-1

LAMPIRAN B

Transkrip wawancara dengan key informant Ambrosia.....B-1

Transkrip wawancara dengan key informant Helena.....B-7

Transkrip wawancara dengan informant David.....B-11

Transkrip wawancara dengan informant Evan.....B-16

Transkrip wawancara dengan informant Bambang.....B-21

Transkrip wawancara dengan informant Krisna.....B-25

