



kalbegroup [Ikuti](#)

324 kiriman 6.873 pengikut 40 diikuti

Kalbe Farma  
Akun resmi PT Kalbe Farma Tbk  
[www.kalbe.co.id](http://www.kalbe.co.id)

POSTINGAN DITANDAI



**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DARI HUMAS PT. KALBE FARMA DI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM* TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN**

**LAURA CHRISTIE  
1610411007**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
2020**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Laura Christie

NIM 1610411007

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 23 Juli 2020

Yang menyatakan,



Laura Christie

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Laura Christie  
NIM : 1610411007  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Loyalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS INFORMASI DARI HUMAS PT. KALBE FARMA DI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP KEPERCAYAAN KONSUMEN.**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) ,merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 23 Juli 2020

Yang menyatakan,



Laura Christie

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Laura Christie

NIM 1610411007

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Pengaruh Kualitas Informasi Dari Humas PT. Kalbe Farma di Media Sosial *Instagram* Terhadap Kepercayaan Konsumen

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

### Pembimbing I



Dr. Sri Desti Purwatiningsih

### Pembimbing II



Puri Bestari Mardani, M.Si

### Ketua Program Program Studi



Intan Putri Cahyani, M.I.Kom.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 17 Juli 2020

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI DARI HUMAS PT. KALBE  
FARMA DI MEDIA SOSIAL *INSTAGRAM* TERHADAP  
KEPERCAYAAN KONSUMEN**

**Laura Christie**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh informasi yang berkualitas harus memiliki tiga hal yaitu akurat, relevan, dan tepat pada waktunya. Humas PT. Kalbe Farma dalam memberikan informasi kepada konsumen di dalam media sosial *Instagram* harus memiliki hal tersebut. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi dari Humas PT. Kalbe Farma di media sosial *Instagram* terhadap kepercayaan konsumen. Teori pada penelitian ini menggunakan teori integrasi informasi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 99 responden dengan teknik penarikan sampel menggunakan *simple random sampling* yang pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas informasi dari Humas PT. Kalbe Farma di media sosial *Instagram* terhadap kepercayaan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Humas, Kepercayaan Konsumen

**THE INFLUENCE OF THE INFORMATION QUALITY OF PT. KALBE  
FARMA PUBLIC RELATIONS THROUGH INSTAGRAM SOCIAL  
MEDIA ON CONSUMER TRUST**

**Laura Christie**

**ABSTRACT**

*This research is motivated by quality information that must have three things that are accurate, relevant, and right on time. Public Relations of PT. Kalbe Farma provides information to consumers on social media Instagram must have that. The purpose of this research is to study how big is the influence of the quality of information at PT. Kalbe Farma through social media Instagram on consumer trust. The theory in this study uses the theory of information integration. This research method uses quantitative research methods with the type of explanative research. The sample in this study was 99 respondents with a random sampling technique that collected data using a questionnaire. Based on the results of this study indicate that between the quality of PR information PT. Kalbe Farma through social media Instagram on consumer trust.*

*Keywords: Information Quality, Public Relations, Consumer Trust*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Atas rahmat dan karunianya, penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi Dari Humas PT. Kalbe Farma di Media Sosial *Instagram* terhadap Kepercayaan Konsumen”. Dalam penyusunan skripsi ini pastinya mendapatkan banyak rintangan dan hambatan yang dialami penulis, namun penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, semangat dan bimbingan dari pihak – pihak yang membantu. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sedalam – dalamnya kepada :

1. Keluarga penulis yang sudah mendukung baik materi, tenaga, dan motivasi. Edwin dan Lea Yulani selaku orang tua penulis. Serta adik penulis yaitu Karen Christie.
2. Bapak Dr. R. Dudy Heryadi, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Ibu Maria Febiana Christanti, S.Sos.,M.Si, Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial
3. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si, selaku dosen pembimbing I atas bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Puri Bestari Mardani, S.Hum., M.Si selaku dosen pembimbing II atas bimbingan dan arahnya kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Lokal A yang telah memberikan semangat kepada penulis.
6. Evelin Budiarti selaku sahabat penulis.
7. Mahasiswa Ilmu Komunikasi UPNVJ 2016 yang telah berjuang bersama – sama dalam memberi semangat dan mau bekerjasama selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 23 Juli 2020



Laura Christie



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	i
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
Latar Belakang .....	1
Perumusan Masalah.....	6
Tujuan Penelitian.....	6
Manfaat Penelitian.....	7
Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
Penelitian Terdahulu .....	9
Kerangka Konseptual.....	10
Komunikasi Organisasi .....	10
Humas (Hubungan Masyarakat) .....	12
Kualitas Informasi.....	14
Media Baru .....	15
Media Sosial .....	16

<i>Instagram</i> .....	18
Kepercayaan Konsumen.....	19
Konsumen.....	20
Teori Penelitian .....	20
Teori Integrasi Informasi.....	20
Kerangka Penelitian.....	23
Hipotesis Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
Metodologi Penelitian.....	25
Pendekatan Penelitian .....	25
Jenis Penelitian .....	25
Paradigma Penelitian.....	26
Metode Penelitian .....	26
Survei .....	26
Populasi dan Sampel.....	26
Populasi .....	27
Sampel.....	27
Metode Pengumpulan Data.....	27
Data Sekunder.....	29
Kuisisioner .....	29
Definisi Operasional .....	30
Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	34
Uji Validitas .....	34
Uji Reliabilitas.....	38
Metode Analisis Data .....	40
Uji Koefisien Determinasi.....	40
Uji Regresi.....	41
Uji Hipotesis .....	42
Waktu dan Lokasi Penelitian .....	42

Waktu Penelitian.....	42
Lokasi Penelitian.....	43
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
Deskripsi Objek Penelitian .....	44
Profil PT. Kalbe Farma .....	45
Visi dan Misi PT. Kalbe Farma .....	45
Hasil Penelitian .....	45
Karakteristik Responden .....	45
Hasil Jawaban Responden .....	49
Variabel X : Kualitas Informasi .....	50
Variabel Y : Kepercayaan Konsumen .....	61
Uji Analisis Data.....	72
Uji Koefisien Determinasi.....	72
Uji Regresi .....	74
Uji Hipotesis.....	75
Pembahasan Penelitian .....	77
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>79</b>
Kesimpulan .....	79
Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terdahulu. ....	9
Tabel 2	Skala Likert. ....	29
Tabel 3	Operasional Variabel. ....	31
Tabel 4	Hasil Pengujian Validitas Kualitas Informasi. ....	36
Tabel 5	Hasil Pengujian Validitas Kepercayaan Konsumen ....	37
Tabel 6	Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 7	Waktu Penelitian.....	43
Tabel 8	Jenis Kelamin Responden .....	46
Tabel 9	Pekerjaan Responden. ....	46
Tabel 10	Frekuensi Menggunakan Media Sosial Instagram.....	47
Tabel 11	Lama Waktu Menggunakan Media Sosial dalam 1 Hari .....	48
Tabel 12	Alat Komunikasi yang Sering Digunakan dalam Mengakses Media Sosial.....	49
Tabel 13	Pernyataan X1. ....	51
Tabel 14	Pernyataan X2. ....	52
Tabel 15	Pernyataan X3 .....	53
Tabel 16	Pernyataan X4. ....	54
Tabel 17	Pernyataan X5. ....	55
Tabel 18	Pernyataan X6 .....	56
Tabel 19	Pernyataan X7. ....	57
Tabel 20	Pernyataan X8 .....	58
Tabel 21	Pernyataan X9 .....	59

Tabel 22	Pernyataan X10 .....	60
Tabel 23	Pernyataan Y1. ....	62
Tabel 24	Pernyataan Y2. ....	63
Tabel 25	Pernyataan Y3 .....	64
Tabel 26	Pernyataan Y4. ....	65
Tabel 27	Pernyataan Y5. ....	66
Tabel 28	Pernyataan Y6 .....	67
Tabel 29	Pernyataan Y7. ....	68
Tabel 30	Pernyataan Y8 .....	69
Tabel 31	Pernyataan Y9 .....	70
Tabel 32	Pernyataan Y10 .....	71
Tabel 33	Hasil Koefisien Determinasi .....	72
Tabel 34	Hasil Uji Regresi. ....	75

## DAFTAR GAMBAR

Tabel 1	Kerangka Pemikiran.....	23
Tabel 2	Logo PT. Kalbe Farma.....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN A</b>	Form A2
	Form A5
<b>LAMPIRAN B</b>	Kuesioner
	Data Kuesioner
	Hasil Data SPSS
<b>LAMPIRAN C</b>	Sertifikat
<b>LAMPIRAN D</b>	Daftar Riwayat Hidup