

**PENGARUH KUALITAS PESAN KONTEN PADA AKUN  
INSTAGRAM @TUJUAN.ID TERHADAP  
LOYALITAS KONSUMEN**

**(Studi Kasus Kualitas Pesan Konten @tujuan.id Dalam Mempengaruhi  
Loyalitas Konsumen Tujuan Cafe Melalui Brand Image)**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh

MICHELLE ANGELA FREDDYANTO

19 090 6980 / KOM

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2022/2023

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michelle Angela Freddyanto

NPM : 190906980

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pesan Konten Pada Akun Instagram @tujuan.id Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Kualitas Pesan Konten @tujuan.id dalam Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tujuan Café Melalui Brand Image).

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan,



Michelle Angela Freddyanto



## HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS PESAN KONTEN PADA AKUN INSTAGRAM  
@TUJUAN.ID TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN  
(Studi Kasus Kualitas Pesan Konten @tujuan.id Dalam Mempengaruhi  
Loyalitas Konsumen Tujuan Cafe Melalui Brand Image)**

### SKRIPSI

Disusun guna Melengkapi Tugas Akhir untuk Memenuhi Syarat Memperoleh  
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

**MICHELLE ANGELA FREDDYANTO**

No. Mhs: 190906980 / KOM

disetujui oleh :



**Ign Agus Putranto, M.Si**

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022/2023



## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pesan Konten Pada Akun Instagram  
@tujuan.id Terhadap Loyalitas Konsumen  
(Studi Kasus Kualitas Pesan Konten @tujuan.id dalam  
Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Tujuan Café Melalui  
Brand Image).

Penyusun : Michelle Angela Freddyanto

NPM : 19 09 06980

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada  
Hari / Tanggal : Rabu, 25 Oktober 2023

Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran II FISIP UAJY

### TIM PENGUJI

**Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih**

Penguji Utama

**Ign Agus Putranto, M.Si.**

Penguji I

**Meganusa Prayudi Ludvianto, S.I.P., M.Comm.**

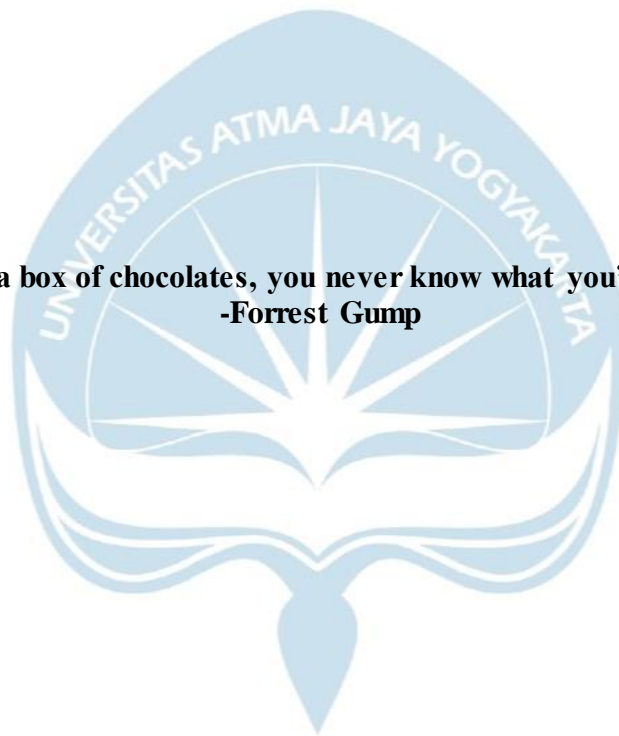
Penguji II

**Irene Santika Vidiadari, M.A**

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**“Life is like a box of chocolates, you never know what you’re gonna get”  
-Forrest Gump**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang selalu menyertai penulis dalam menyelesaikan penelitian serta penyusunan skripsi dengan judul Pengaruh Kualitas Pesan Konten Instagram @tujuan.id terhadap Loyalitas Konsumen ini. Penulis percaya bahwa segala sesuatu dapat terjadi karena rahmat dan izin-Nya. Penulisan skripsi ini disusun dengan maksud untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Mulai dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang senantiasa memberkati serta melimpahkan rahmat yang luar biasa dalam menyertai penulis hingga sampai pada tahap ini.
2. Emak dan Engkong selaku orang tua yang luar biasa karena tiada henti memberikan doa untuk kelancaran penulis dalam berproses.
3. Kedua orang tua yang senantiasa menanyakan keadaan dan kelancaran penulis dalam berproses.
4. Ign Agus Putranto, M.Si selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, serta masukan selama penyusunan skripsi.
5. Ardi Julian Wilarto yang senantiasa memberikan semangat tiada henti dan juga dukungan penuh kepada penulis.
6. Elizabeth, Nody, dan Erlina selaku saudara yang selalu setia menemani ,

memberikan dukungan, masukan serta penghiburan kepada penulis.

7. Bintang, Vito, Ana, Rio, Evie, dan Ashella selaku teman-teman Atma Jaya Yogyakarta yang selalu setia mengingatkan dan memberikan dukungan penuh kepada penulis.
8. Cecillia, Rezan, Glenna, Alan, dan Difta selaku Saudara dan Saudari Lokal yang selalu memberikan penyegaran ketika penulis sudah sedikit merasakan keputus asaan.
9. Seluruh tim Tujuan Cafe, Rumah Makan Demangan, Pempek Mama Vivi, Rumah Racikan, dan juga Malvern yang turut menemani penulis dalam berproses terlebih dalam masa penulisan skripsi ini.
10. Terkhusus yang terakhir, tak lupa juga penulis ucapkan kepada diri sendiri yang kuat bertahan dan berjuang dalam segala proses yang telah dilalui hingga pada tahap ini.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak kelemahan dan juga kekurangan yang ditemui di dalamnya. Meskipun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta berbagai pihak yang berkepentingan lainnya.



Michelle Angela Freddyanto  
No. Mhs : 06980 / KOM

**Pengaruh Kualitas Pesan Konten Pada Akun Instagram @tujuan.id  
Terhadap Loyalitas Konsumen  
(Studi Kasus Kualitas Pesan Konten @tujuan.id dalam Mempengaruhi  
Loyalitas Konsumen Tujuan Café Melalui Brand Image)**

**ABSTRAK**

Penggunaan platform Media Sosial Instagram menjadi suatu popularitas di era digital saat ini. Seiring berjalannya waktu, Instagram berkembang menjadi media dalam melakukan aktivitas marketing. Salah satu pelaku bisnis yang menggunakan Instagram sebagai salah satu media dalam aktivitas marketing yaitu Tujuan Cafe, dengan akun nya yaitu @tujuan.id. Aktivitas marketing @tujuan.id yaitu dengan menunjukkan berbagai citra serta produk penjualan yang disuguhkan melalui pesan konten yang diunggah. Aktivitas marketing tersebut dilakukan tidak hanya berhenti untuk memunculkan *awareness* melainkan juga sampai pada hal loyalitas. Hanya saja @tujuan.id kurang mengetahui apakah konten yang disuguhkan dengan strategi yang telah dijalankan sudah sesuai dengan kebutuhan khalayak sehingga dapat menghantarkan khalayak sampai pada munculnya loyalitas. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui adanya pengaruh pesan konten @tujuan.id terhadap loyalitas konsumen melalui *brand image*.

Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif eksplanatif dengan metode survei. Pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara online dalam bentuk gform. Kuesioner tersebut dibagikan kepada responden yang telah ditentukan dalam penelitian ini dimana merupakan *followers* dari akun @tujuan.id. Responden yang digunakan yaitu berjumlah 105 *followers*. Setelah pengumpulan data dilakukan lalu dilanjutkan dengan pengolahan data yang dilakukan melalui aplikasi SPSS. Hasil pengolahan data akan dianalisis dengan menggunakan regresi berganda serta regresi sederhana.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini berdasarkan data, menunjukan bahwa terdapat pengaruh kualitas pesan konten Instagram @tujuan.id terhadap loyalitas konsumen melalui *brand image*. Kualitas pesan konten Instagram @tujuan.id berpengaruh sangat kuat terhadap loyalitas konsumen dengan koefisien 1,188 pada kualitas pesan dan 1,132 pada citra merek. Dengan teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori *Stimulus respon* dan teori Jarum Hipodermik yang digambarkan dalam H4 sebagai hipotesis. Dapat dikatakan bahwa penelitian ini dapat membuktikan H4 tersebut.

**Kata Kunci:** *kualitas pesan, konten instagram, citra merek, loyalitas konsumen*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSETUJUAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Kerangka Teori.....	12
F. Kerangka Konsep .....	29
G. Definisi Operasional.....	33
H. Metodologi Penelitian .....	40
BAB II.....	46
OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN .....	46
A. Profil Tujuan Cafe .....	46
B. Konten Akun Instagram Tujuan Cafe.....	49
BAB III.....	56
ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	56
A. UJI TEMUAN PENELITIAN .....	56
1. Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Reliabilitas .....	73
3. Uji Normalitas .....	74

4. Analisis Regresi Sederhana .....	75
5. Analisis Regresi Berganda .....	81
6. Uji Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. ANALISIS PENELITIAN .....	83
BAB IV .....	87
KESIMPULAN DAN SARAN .....	87
A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	87
C. Keterbatasan Peneliti .....	88
Daftar Pustaka .....	90
Lampiran .....	93



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Data jumlah pengguna Instagram di Indonesia (2018-2022)..	2
GAMBAR 1.2 Profil akun Instagram @tujuan.id .....	4
GAMBAR 1.3 Contoh Konten pada akun Instagram @tujuan.id .....	6
GAMBAR 1.4 Insight profil Instagram @tujuan.id .....	7
GAMBAR 2.1 Profil akun Instagram @tujuan.id .....	49
GAMBAR 2.2 “multifunction space” pada akun Instagram @tujuan.id.....	50
GAMBAR 2.3 “open hour” pada akun Instagram @tujuan.id .....	50
GAMBAR 2.4 “live music” pada akun Instagram @tujuan.id.....	51
GAMBAR 2.5 “new outdoor area” pada akun Instagram @tujuan.id .....	51
GAMBAR 2.6 “new menu” pada akun Instagram @tujuan.id.....	52
GAMBAR 2.7 “hampers” pada akun Instagram @tujuan.id.....	52
GAMBAR 2.8 “interaction” pada akun Instagram @tujuan.id <b>Error! Bookmark not defined.</b>	53
GAMBAR 2.9 “interaction” pada akun Instagram @tujuan.id .....	53
GAMBAR 2.10 “interaction” pada akun Instagram @tujuan.id .....	54
GAMBAR 2.11 “interaction” pada akun Instagram @tujuan.id .....	54
GAMBAR 2.12 “set menu iftar” pada akun Instagram @tujuan.id .....	54



## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Definisi Operasional	
	<b>Error! Bookmark not defined.</b>	34
TABEL 3.1	Distribusi Frekuensi Kesesuaian Konten.....	57
TABEL 3.2	Distribusi Frekuensi Kesesuaian Caption Konten.....	58
TABEL 3.3	Distribusi Frekuensi Konten Informatif.....	58
TABEL 3.4	Distribusi Frekuensi Unggahan Konten @tujuan.id .....	59
TABEL 3.5	Distribusi Frekuensi Pesan Konten .....	60
TABEL 3.6	Distribusi Frekuensi Kesesuaian Konten dengan Followers .....	60
TABEL 3.7	Distribusi Frekuensi Citra Positif pada Konten .....	61
TABEL 3.8	Distribusi Frekuensi Karakteristik Tujuan cafe pada Konten.....	62
TABEL 3.9	Distribusi Frekuensi Ketertarikan Followers pada Konten.....	62
TABEL 3.10	Distribusi Frekuensi Keyakinan Followers atas Konten.....	63
TABEL 3.11	Distribusi Frekuensi Konten @tujuan.id Mudah Dimengerti.....	64
TABEL 3.12	Distribusi Frekuensi Pesan Konten Mudah Diingat.....	65
TABEL 3.13	Distribusi Frekuensi Kelengkapan Informasi Konten.....	65
TABEL 3.14	Distribusi Frekuensi Pesan Visual Konten Mudah Dipahami....	66
TABEL 3.15	Distribusi Frekuensi Pesan Verbal Konten Mudah Dipahami....	66
TABEL 3.16	Distribusi Frekuensi Konten @tujuan.id Menarik .....	67
TABEL 3.17	Distribusi Frekuensi Kepuasan atas Kejujuran Konten .....	68
TABEL 3.18	Distribusi Frekuensi Kepuasan atas Keaktifan Akun.....	68
TABEL 3.19	Distribusi Frekuensi Ketertarikan pada Konten @tujuan.id.....	69
TABEL 3.20	Distribusi Frekuensi Konten Sesuai dengan Kebutuhan .....	69
TABEL 3.21	Distribusi Frekuensi Pengambilan Tindakan atas <i>Brand Image</i>	70
TABEL 3.22	Distribusi Frekuensi Tindakan Rekomendasi.....	71
TABEL 3.23	Hasil Uji Validitas Variabel X.....	72
TABEL 3.24	Hasil Uji Validitas Variabel Z.....	73
TABEL 3.25	Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	73
TABEL 3.26	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....	75
TABEL 3.27	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Z.....	76

<b>TABEL 3.28</b> Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	76
<b>TABEL 3.29</b> Hasil Uji Normalitas .....	76
<b>TABEL 3.30</b> Uji Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Variabel Y.....	78
<b>TABEL 3.31</b> Uji Koefisien Variabel X terhadap Y.....	79
<b>TABEL 3.32</b> Uji Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Variabel Z.....	80
<b>TABEL 3.33</b> Uji Koefisien Variabel X terhadap Variabel Z.....	81
<b>TABEL 3.34</b> Uji Koefisien Determinasi Variabel Z terhadap Variabel Y.....	82
<b>TABEL 3.35</b> Uji Koefisien Variabel Z terhadap Variabel Y.....	82
<b>TABEL 3.36</b> Uji Koefisien Determinasi Variabel X terhadap Variabel Z melalui Variabel Z.....	83
<b>TABEL 3.37</b> Uji Signifikansi Simultan (F).....	84
<b>TABEL 3.38</b> Uji Koefisien Refresi Berganda.....	85

