

FENOMENA KOMUNIKASI eWOM

(ELECTRONIC WORD OF MOUTH) DI INSTAGRAM

**Studi Etnografi Virtual pada Food Instagrammer Professional Yogyakarta
(Akun: @Jogjafood, @streetfoodstories, dan @gilamakanjogja)
Dalam promosi Kuliner di Instagram)**

(Phenomenon of electronic Word of Mouth Communication in Instagram:
Virtual Ethnography Research on Food Instagrammer Yogyakarta
(@jogjafood, @streetfoodstories, and @gilamakanjogja account)
Through Culinary Promotion in Instagram)

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Strata-1 (S1) pada
program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Disusun Oleh

Lailia Hifziati

20130530088

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Lailia Hifziati

Nomor Mahasiswa : 20130530088

Program studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari karya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 27 April 2017

Yang membuat pernyataan

Lailia Hifziati
20130530088

MOTTO

فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

“... Then when you have taken a decision put your trust in Allah, Certainly Allah loves those who put their trust (in Him)

(Al-Imran: Verse 159)

“Allah makes the way to Jannah easy for Him who treads the path in search of knowledge

(HR. Muslim)”

Jarrib wa laahidz takun 'arifan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Ahamdulillah, My gratitude to Rabby, Al-Alim Al-Jabbar, Ar-rahman, My Almighty God Allah S.W.T who always take care of me, hear me, hugged me, and never tired of me and always appreciate everything that I do. And my big thanks to Rasulullah S.A.W (PBUH) who bring the light to mankind, so that I can feel the pleasure of studying. Then for Mothers Hajar and Khadijah which has always be my inspiration and reminder if a woman has to be intelligent and be patient over all process and never give up as long as we feel if Allah is enough.

**“This Thesis Dedicate for My beloved two the wonderful mum
Dra. Hj. Khadijah who always become my role model and for my ambitious
father Drs. H. Darwanudin. M.Si, who always support my wild thoughts.
Thanks for your unlimited duas’ and support”**

For my cluster family, which I’m proud of Ummiku Dra.Hj.Khadijah and Appaku Drs.H.darwanudin, M.Si thanks for all the little things and big things that I cannot write one by one, because without you two not even an inch I can be here. My lovely sister Lu'lu in Najwa, M. Pd thanks for being my best friend and my supporters endlessly, and Zikru Khairil Ahmadiy who always taught me to be a better sister, and for Ayko my niece thanks for coming and growing healthy, and for Muthawwip Al -Jihani thanks for joining our little cluster family, than thanks for every support that you made.

For myself thank you for striving to this point and keeping all the optimism, the whole dreams, the prayers, and big thanks for sharing love to each other and for keeping each other healthy.

For Pak Taufiq the thesis examine lecturer who inspired me to take a Ph.D in the future, thank you for sharing your thoughts, for your books that increasingly burning my spirit to study abroad, this thesis will never be done without your care.

For Rosmiasti Bidari Latuconsina, thank you for inspiring me to take the theme of this research, thank you also for being my discussion friend, listen to my strange thoughts, my all nuts ambitions, my wild dreams, my hopes, support me endlessly, allow me to sleep in your room when I have nightmares, this thesis Will never be finished without you, and I will never forget when we stay up all night to write every word in this thesis.

For My little family Evrita Putri, Widia Nurmayani, Mar’atul itiqomah, Bq.Andrita, Rifki Sanahdi, Fuady and Rizki Febrian thanks for be my second family, take care of me when I’m diseased and to be with me too when I’m happy.

For My beloved Intan Aryani, Litia Septiani, Nadilla Marssy, Echa Indri, Gita Seroja and another members of Princess dorm, thanks for taking care of me and to be my second home.

For Esa Rosliana Anggraeni my beloved who always take care of me, supported me, listened to my complicated thoughts, and to become my life partner in this university. I never had a twins in thoughts like you!

For beloved sisters, Warih retandi, Novitasari, Annisa Rizkia, Rizkina Ilhami, Nisa Mutia Sari dan Nur Laily thankyou for having me as friend and sister, and always with me in my lowest to highest circumstance, support me endlessly, deal with my messy thoughts and nuts behavior, our struggle will never be forgotten.

For Andistan who supporting me endlessly, belief in me more than I belief in myself, thankyou for every dua and every optimism in every step that I make.

For Abdul Rais Kaharuddin, Inas Sany Muyassaroh my beloved two triplets, thank you for growing and processing together, being a friend to share dreams, hopes, wild thoughts, deal with my insane behavior, always be with me in my lowest and highest circumstance of my life, thanks for being here.

For Putri Indah kencana, Arif Pasadita, Rori Mediantoni, Ahmad Ridhani, Sirdiono Nata Akbar, Baiq Yunia Putri, thank you for your support, dua', and having me as best friends in "your" life.

For the 2013 generation of Communication Science, especially Public Relations 2013, Muhammadiyah University of Yogyakarta thanks for share your knowledge, fight together, and proceed together, see you on top guys!

For my 41 unbiological sisters 13th generation thankyou for your unlimited love.

For the Ikom Radio family, Kumis Writer's Community, Akademia's Team, I will not grow up like this without your help, this thick thesis is made so lightly because of you guys!

For Omdoo 169 family, Bq.Rita, Fauzi, Fajri,Nani, April, Cahya, Uly, Dwi, and another guys, thankyou for your support and having me as friends and partner, see you on top !

For Irma El-Mira thanks for being my unbiological sister, who can deal with my bizarre nature, my nuts and wild thoughts, who always reminds me of my worth, reminding me that having Allah is enough. Thanks for your support and prayer, I am so thankful God created you and thanks for coming in my darkest part of myself.

Last but not least for the ocean for every wave that ocean throws into the sky, thank you for deal with rainstorm, tornadoes, wildest shark, weirdest squid, and odd fish, thanks for remind that just in Allah we as servant we put our trust, thanks for stay in the seaside, then thank you for finding me.

*To Mas Zein for your beliefs, ambitions,
Your patience, your support, your instructions,
And sharing your brilliant thoughts,
Thanks for your trust more than another lecturers,
Thank you for making me more confident with myself,
Then thanks for making me more confident to study abroad
and study harder than before.*

*To my informants, Thomas Wirananda,
Rospita Fajar Utami, and Noe Purnome,
Who make this thesis is possible.*

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur dihatirkan kehadirat Allah SWT, atas segala berkah kesempatan dan kasih sayang yang diberikan. Shalawat serta salam tak lupa dikirimkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, atas perjuangannya sehingga saat ini kita terlepas dari zaman jahiliyah. Satu tahap dalam perjalanan panjang penyelesaian skripsi telah berhasil dilewati. Hingga saat ini peneliti bisa merampungkan tugas akhir dengan judul **Fenomena Komunikasi eWOM (electronic Word of Mouth) di Instagram: Studi Etnografi Virtual Pada *Food Instagrammer Professional* (Akun: @jogjafood, @streetfoodstories, dan @gilamakanjogja) Dalam Promosi Produk Kuliner di Instagram**, guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S-1), Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Adapun terselesainya skripsi ini, tidak akan pernah bisa terlaksana tanpa bantuan, doa dan dukungan dari banyak pihak. Karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT. Satu-satunya. Terimakasih atas segala cinta yang tak pernah putus, yang selalu ada, tidak pernah pergi barang sejenkal, yang paling memahami, yang selalu menghargai, yang selalu menunjukkan jalan pulang dengan cara yang paling

baik, terimakasih banyak untuk menjadi Tuhanku, yang tidak pernah tidur apalagi mengantuk.

2. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi. Atas segala dukungan dan kesempatan yang diberikan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan pada waktunya.

3. Pak Zuhdan Azis, S.IP., S.Sn., M.Sn., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi. Terimakasih Pak, sudah meluangkan waktunya untuk selalu mau direpotkan, sejak awal hingga akhir.

4. Mas Zein Mufarrih Muktaf S.IP., M.I.Kom atas waktu yang telah dicurahkan, terimakasih untuk mendorong dan meyakinkan peneliti untuk tidak pernah ragu mencoba hal baru yaitu dengan metode penelitian dan judul yang masih jarang digunakan di kajian Ilmu Komunikasi, jika Mas Zein bukanlah Dosen Pembimbing peneliti, maka mustahil peneliti bisa ada di tahap ini.

5. Bapak Taufiqur Rahman, S.IP., MA., Ph.D., yang tidak hanya menjadi dosen penguji sejak seminar proposal hingga sidang skripsi, namun telah mau berbagi ilmunya, Terimakasih juga atas segala masukan, dan saran membangun yang telah diberikan, bapak telah menginspirasi peneliti untuk belajar lebih giat lagi

6. Mbak Ayu Amalia, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji sejak seminar proposal hingga sidang skripsi, atas kecermatannya, segala perhatian dan masukan yang diberikan sehingga peneliti bisa merampungkan skripsi dengan lebih baik.

7. Dosen-dosen Jurusan Ilmu Komunikasi, atas segala waktu dan kesabaran yang telah diberikan. Atas segala ilmu dan dukungannya. Peneliti tidak akan sampai pada tahap ini tanpa Ibu dan Bapak sebagai penyokong utama.

8. Pak Jono, Pak Yuni, Pak Mur. Terimakasih atas waktunya, yang terus-menerus bersedia untuk direpotkan. Sejak mulai mengurus persiapan skripsi, revisi-revisi hingga mencapai garis akhir.

9. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2013 khususnya Public Relations 2013, terimakasih atas kesempatan untuk menjadi keluarga selama berada di perantauan.

10. Kepada guru-guru peneliti selama menuntut ilmu di Pondok Pesantren Nurul Hakim PPh-KMMI Putri yang telah memberikan pondasi yang kuat dan membentuk pribadi peneliti saat ini.

11. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu baik itu dalam dukungan langsung dan tidak langsung, semoga Allah *azza wajalla* merahmati setiap langkah yang kalian buat, menegur kita dengan cara yang baik dan mengumpulkan kalian dengan orang-orang yang baik.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum mencapai kesempurnaan, oleh sebab itu peneliti tetap mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun untuk langkah ke depannya, sebagai pembelajaran.

Yogyakarta, 7 Mei 2017

Lailia Hifziati

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA.....	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR.....	13
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 LATAR BELAKANG.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 TUJUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.4 BATASAN PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 MANFAAT PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Manfaat Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.6 PENELITIAN TERDAHULU	Error! Bookmark not defined.
1.7 KAJIAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Komunikasi electronic word of mouth (eWOM) dan komunikasi pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.2 Komunikasi electronic Word of Mouth (eWOM) dan Internet.....	Error! Bookmark not defined.
1.7.3 <i>Consumer Generated Media</i>	Error! Bookmark not defined.
1.8 KERANGKA BERFIKIR	Error! Bookmark not defined.
1.9 METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.1 Jenis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.2 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.9.3 Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.9.4 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.10 SISTEMATIKA PENULISAN	Error! Bookmark not defined.
BAB II PROFIL PARTISIPAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Wilayah penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.2 <i>Food Instagrammer Professional</i>	Error! Bookmark not defined.
2.4 Deskripsi Partisipan	Error! Bookmark not defined.
2.4.1 Karakteristik partisipan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2 Admin <i>Food Instagrammer professional</i> ...	Error! Bookmark not defined.

2.4.2	<i>Followers akun Food Instagrammer Professional...</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III	SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	SAJIAN DATA	Error! Bookmark not defined.
3.1.1	Observasi	Error! Bookmark not defined.
3.1.2	<i>Interview online</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.3	<i>Capturing chatlogs</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	<i>Capturing screenshot</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.5	<i>Capturing audio dan video</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.6	<i>Data collection in other online context</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.7	<i>Historical and archival research</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.8	Artefak Virtual	Error! Bookmark not defined.
3.1.9	<i>Interview Offline</i>	Error! Bookmark not defined.
3.1.10	Data kuantitatif	Error! Bookmark not defined.
3.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Ruang media	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Dokumen media	Error! Bookmark not defined.
3.2.3	Objek Media dan Interaksi	Error! Bookmark not defined.
3.1.4	Pengalaman	Error! Bookmark not defined.
3.1.5	Skizofrenia di Instagram (sebuah interpretasi “kekinian” masyarakat konsumtif)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
4.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Bagi penelitian selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Keterbatasan penelitian	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbedaan antara era media pertama dan kedua	48
Tabel 1.2 Level analisis media.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Konsep kajian teori	24
Gambar 1.2	Konsep komunikasi pemasaran.....	25
Gambar 1.3	Komponen marketing communication mix.....	30
Gambar 1.4	Sumber kredibilitas pesan komunikasi	31
Gambar 1.5	Elemen pokok eWOM	33
Gambar 1.6	<i>The high level nomgical network for impact of eWOM</i>	34
Gambar 1.7	<i>Reserch framework examining the impact of eWOM</i>	35
Gambar 1.8	Model konseptual eWOM.....	78
Gambar 1.9	Kerangka berfikir peneliti	59
Gambar 1.10	Level dalam analisis media	73
Gambar 2.1	Akun @jogjafood.....	87
Gambar 2.2	Akun @streetfoodstories.....	88
Gambar 2.3	Akun @gilamakanjogja	89
Gambar 3.1	Akun Instagram peneliti.....	91
Gambar 3.2	Beranda depan akun peneliti	94
Gambar 3.3	Mengikuti akun <i>foodgram professional</i>	96
Gambar 3.4	Interaksi dengan memberikan komentar di akun <i>foodgram</i>	97
Gambar 3.5	Menyalakan pemberitahuan otomatis pada akun <i>foodgram</i>	97
Gambar 3.6	Kiriman peneliti di Instagram 10 Maret.....	98
Gambar 3.7	Berkomentar dan menandai teman di akun <i>foodgram</i>	99
Gambar 3.8	Memberikan <i>hastagh</i> pada kiriman.....	100
Gambar 3.9	Hastagh mempersempit pencarian di <i>explore</i>	100
Gambar 3.10	Akun kuliner mengikuti akun peneliti	101
Gambar 3.11	Pendekatan secara interpersonal via <i>official LINE</i>	102
Gambar 3.12	Tampak depan form wawancara <i>online</i> peneliti	104
Gambar 3.13	<i>Chatlogs</i> peneliti saat sedang berinteraksi secara <i>online</i>	111

Gambar 3.14	Peneliti memberikan saran kepada admin <i>foodgram</i>	112
Gambar 3.15	Kiriman kuliner milik <i>foodgram professional</i> yang menarik	118
Gambar 3.16	Membuat <i>hashtag</i> dikiriman kuliner	119
Gambar 3.17	Acara <i>meet up</i> akun @streetfoodstories.....	119
Gambar 3.18	<i>Give away</i> pemenang saat anniversary @streetfoodstories	119
Gambar 3.19	<i>Foodgram professional</i> membalas komentar.....	120
Gambar 3.20	<i>Foodgram</i> merekomendasikan menu pada <i>followers</i>	120
Gambar 3.21	<i>Foodgarm</i> menginformasikan harga makanan.....	121
Gambar 3.22	<i>Foodgram</i> membalas komentar dengan bahasa yang menarik	121
Gambar 3.23	<i>Followers</i> membantu <i>foodgram</i> menjawab pertanyaan	122
Gambar 3.24	<i>Followers</i> merekomendasikan akun <i>foodgram</i> pada pebisnis	122
Gambar 3.25	<i>Followers</i> memberikan komentar di akun <i>foodgram</i>	122
Gambar 3.26	<i>Followers</i> menandai dan memberi saran pada akun lainnya	123
Gambar 3.27	<i>Followers</i> meminta saran kepada <i>foodgram</i>	123
Gambar 3.28	<i>Followers</i> mengoreksi kesalahan <i>foodgram</i>	123
Gambar 3.29	Pebisnis kuliner mengucapkan terimakasih pada <i>foodgram</i>	124
Gambar 3.30	<i>Followers</i> merekomendasikan tempat kuliner baru	124
Gambar 3.31	Video ciptaan <i>foodgram professional</i>	125
Gambar 3.32	Akun <i>Youtube</i> @gilamakanjogja	126
Gambar 3.33	Fitur <i>Insight</i> akun @jogjafood	136
Gambar 3.34	Fitur <i>Insight</i> akun @gilamakanjogja.....	136
Gambar 3.35	Fitur <i>Insight</i> akun @streetfoodstories	137