

No. Daftar FPIPS : 281/UN40.A2.11/PP/2018

**PENGARUH PROGRAM CSR “INTERNET BAIK”
TELKOMSEL TERHADAP BRAND IMAGE DAN DAMPAKNYA
TERHADAP BRAND LOYALTY**

(Studi pada pelanggan Telkomsel di Jabotabek)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Konsentrasi Hubungan Masyarakat



Oleh :

Anrizqa Dewi Rachmani
NIM 1405899

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2018**

**PENGARUH PROGRAM CSR “INTERNET BAIK”
TELKOMSEL TERHADAP BRAND IMAGE DAN DAMPAKNYA
TERHADAP BRAND LOYALTY
(Studi Pada Pelanggan Telkomsel Jabotabek)**

Oleh

Anrizqa Dewi Rachmani

NIM 1405899

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas
Pendidikan Ilmu
Pengetahuan Sosial**

© Anrizqa Dewi Rachmani

Universitas Pendidikan Indonesia

Juni 2018

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan
dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANRIZQA DEWI RACHMANI
NIM 1405899**

**PENGARUH PROGRAM CSR “INTERNET BAIK”
TELKOMSEL TERHADAP BRAND IMAGE DAN DAMPAKNYA
TERHADAP BRAND LOYALTY (STUDI PADA PELANGGAN
TELKOMSEL JABOTABEK)**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I

**Dr. Ridwan Effendi, M.Ed.
NIP. 196209261989041001**

Pembimbing II

**Heri Puspito Diyah Setiyorini, M.M.
NIP. 198103282008121002**

Mengetahui,
Ketua Departemen Ilmu Komunikasi

**Dr. Ridwan Effendi, M.Ed.
NIP. 196209261989041001**

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi/tesis/disertasi dengan judul "PENGARUH PROGRAM CSR "INTERNET BAIK" TELKOMSEL TERHADAP BRAND IMAGE DAN DAMPAKNYA TERHADAP BRAND LOYALTY (Studi Pada Pelanggan Telkomsel Jabotabek)" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

Anrizqa Dewi Rachmani

NIM. 1405899

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat rahmat serta ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Pengaruh Program CSR Telkomsel “Internet Baik” terhadap Brand Image dan Dampaknya terhadap Brand Loyalty (Studi pada Pelanggan Telkomsel Jabotabek)” ini dengan baik.

Skripsi ini menjadi salah satu bentuk ketertarikan penulis terhadap program *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan oleh perusahaan ataupun organisasi tertentu. *Corporate Social Responsibility* merupakan salah satu tanggung jawab sosial yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang akan memberikan dampak baik kepada masyarakat atau pelanggan nya. Kegiatan CSR salah satunya ialah memberikan pengetahuan dan manfaat bagi masyarakat seperti tanggung jawab sosial perusahaan dalam memberikan edukasi mengenai penggunaan internet yang baik. Pengadaan kegiatan CSR tersebut merupakan bagian dari tugas seorang *Public Relation*.

Selain itu, skripsi ini juga menjadi tanggung jawab penulis sebagai salah satu persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dan menyelesaikan pendidikan strata-1 di Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya Ilmu Komunikasi serta dapat memberikan manfaat dan pengetahuan bagi pihak-pihak terkait.

Bandung, Juni 2018

Anrizqa Dewi Rachmani
NIM. 1405899

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa di dalam proses penulisan skripsi “Pengaruh Program CSR Telkomsel “Internet Baik” terhadap Brand Image dan Dampaknya terhadap Brand Loyalty (Studi pada Pelanggan Telkomsel Jabotabek)” ini masih ada keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis, untuk itu kritik dan saran dapat menjadi masukan untuk perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan pengetahuan dan bermanfaat bagi pembaca.

Terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari motivasi, bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis banyak menghaturkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Rd. Asep Kadarohman, M. Si selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia beserta segenap jajarannya.
3. Dr. Agus Mulyana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Komunikasi (FPIPS) beserta segenap jajarannya.
4. Dr. Ridwan Effendi, M.Ed., selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi yang sekaligus pembimbing akademik penulis dan selaku Dosen Pembimbing I yang senantiasa memberikan bimbingan, motivasi serta masukan yang berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi
5. Ibu Heri Puspito Diyah Setiyorini, M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan memberikan motivasi kepada penulis dalam membuat dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi UPI yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat membuat dan menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tercinta Ayah dan Ibu yang telah memberikan motivasi, doa yang tidak pernah putus, dan memberikan dukungan moril kepada penulis.
8. Seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kak Andi dan Ayi yang senantiasa membantu dan menemani penulis dalam penyusunan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan skripsi ini

11. Para Pelanggan Telkomsel Jabotabek yang mengetahui Program “CSR Internet Baik” yang telah membantu sebagai responden dalam penelitian ini.
12. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah membantu selama penyusunan skripsi ini.

Bandung, Juni 2018

Anrizqa Dewi Rachmani
NIM. 1405899