

PENGARUH KUALITAS INFORMASI DAN MEDIA KOMUNIKASI TERHADAP INTENSI MASYARAKAT PROGRAM FEEDER WIRAWIRI KOTA SURABAYA

¹Iurel Almey Devito, ²Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, ³Widiyatmo Ekoputro
¹²³ Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
devitoalmey@gmail.com

Abstract

Vehicle growth, which reaches 7.03% annually, creates a number of problems in the transportation sector. The high rate of vehicle growth which is not in line with the availability of road width causes congestion on most of Surabaya's roads. The Wira-Wiri Suroboyo feeder emerged as a response to the hopes of the people of Surabaya who wanted solutions to the transportation challenges they had been facing. This research aims to determine the influence of the quality of information and communication media on the community's intentions for the entrepreneurial feeder program in Surabaya City. This research uses a quantitative research method approach by collecting data using a questionnaire. The population of this research is the people of Surabaya City with 96 members of the population being the research sample. The data analysis technique uses multiple linear regression analysis. The results of the research show that the quality of information has a significant effect on the community's intentions for the entrepreneurial feeder program in Surabaya City. Communication media has a significant influence on the community's intentions for the entrepreneurial feeder program in Surabaya City

Keywords: Information Quality, Communication Media and Community Intentions

Abstrak

Pertumbuhan kendaraan, yang mencapai 7,03% setiap tahunnya, menimbulkan sejumlah masalah dalam sektor transportasi. Tingginya laju pertumbuhan kendaraan yang tidak sejalan dengan ketersediaan lebar jalan menyebabkan kemacetan di sebagian besar ruas jalan Surabaya. Feeder Wira-Wiri Suroboyo muncul sebagai respons terhadap harapan masyarakat Surabaya yang menginginkan solusi atas tantangan transportasi yang selama ini dihadapi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi dan media komunikasi terhadap intensi masyarakat program feeder wirawira Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Surabaya dengan 96 anggota populasi menjadi sampel penelitian. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap intensi masyarakat program feeder wirawira Kota Surabaya. Media komunikasi berpengaruh signifikan terhadap intensi masyarakat program feeder wirawira Kota Surabaya

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Media Komunikasi dan Intensi Masyarakat

Pendahuluan

Pertumbuhan kendaraan, yang mencapai 7,03% setiap tahunnya, menimbulkan sejumlah masalah dalam sektor transportasi. Tingginya laju pertumbuhan kendaraan yang tidak sejalan dengan ketersediaan lebar jalan menyebabkan kemacetan di sebagian besar ruas jalan Surabaya. Selain kemacetan, masalah lain seperti polusi yang meningkat dan angka

kecelakaan yang tinggi menjadi isu yang harus diatasi oleh pemerintah di bidang transportasi agar tidak berlanjut dan menghasilkan permasalahan baru di masa mendatang. Dalam mengurangi berbagai permasalahan tersebut Transportasi public dianggap menjadi salah satu solusi, mengingat peran pentingnya dalam mendukung mobilitas masyarakat Surabaya yang tinggi. Namun, sayangnya, saat ini transportasi public di Surabaya masih belum memadai sebagai alternatif yang efektif untuk mengatasi masalah tersebut.

Feeder Wira-Wiri Suroboyo muncul sebagai respons terhadap harapan masyarakat Surabaya yang menginginkan solusi atas tantangan transportasi yang selama ini dihadapi. Hal ini terjadi setelah Pemerintah Kota Surabaya gagal mengimplementasikan proyek MRT dan trem, yang sebelumnya diharapkan dapat menjadi solusi untuk berbagai masalah transportasi di Kota tersebut. Dalam hal pembayaran, layanan *feeder* menggunakan metode pembayaran non-tunai, seperti uang elektronik atau *Qr code*, membebaskan masyarakat dari keharusan mengumpulkan botol untuk menikmati layanan tersebut. Meskipun demikian, latar belakang hadirnya Feeder Wira-Wiri Suroboyo menunjukkan upaya untuk menarik minat pemilik kendaraan pribadi agar beralih ke transportasi umum. Terutama, inisiatif ini ditujukan kepada kaum pekerja yang mencari moda transportasi yang sederhana dan tidak rumit. Dengan cara ini, diharapkan semua lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat dari kehadiran Feeder Wira-Wiri Suroboyo, meningkatkan aksesibilitas bagi potensial penumpang.

Program Feeder Wira-Wiri Suroboyo diimplementasikan sebagai solusi terhadap berbagai masalah transportasi yang dihadapi oleh masyarakat. Fokus utamanya adalah mengurangi kemacetan, polusi, dan kecelakaan yang kerap terjadi pada pengguna kendaraan pribadi. Oleh karena itu, dibutuhkan moda transportasi yang aman, nyaman, serta mampu menarik minat masyarakat untuk beralih dari kendaraan milik pribadi ke penggunaan transportasi umum. Sebagai bagian dari program Pemerintah Kota Surabaya, angkutan feeder ini dirancang untuk mencakup jalan-jalan di kawasan-kawasan yang sebelumnya tidak dapat dijangkau oleh Suroboyo Bus atau Bus Trans Semanggi Surabaya sebagai pengumpan. Meskipun berbagai alternatif transportasi sudah direncanakan sebelumnya, seperti trem atau MRT, namun pelaksanaannya mengalami kendala dan hingga kini belum terealisasi.

Program Wira-Wiri Suroboyo tentu tidak terlepas dari pemberitaan atau informasi yang disampaikan oleh masyarakat. Kualitas informasi menjadi kunci utama yang dapat menarik perhatian dan memberikan kesan positif terhadap suatu objek. Dalam konteks ini, kualitas informasi menjadi parameter untuk menilai sejauh mana informasi tersebut dapat disajikan secara komprehensif. Sebab, kualitas informasi menjadi suatu standar untuk menentukan sejauh mana jelasnya informasi dan pengetahuan yang disampaikan kepada masyarakat (Kartika dan Yuningsih, 2021).

Dalam konteks saat ini, program Wira-Wiri Suroboyo masih menghadapi kendala dalam menyampaikan informasi yang jelas mengenai tujuan program dan juga promosinya. Sejumlah besar masyarakat masih belum memahami esensi dari program Wira-Wiri Suroboyo sehingga banyak di antara mereka yang masih mengandalkan transportasi umum seperti gojek, grab, dan sejenisnya. Oleh sebab itu, meningkatkan kualitas informasi penting bagi pemerintah agar penyebaran informasi dapat berlangsung lebih cepat dan merata.

Menurut temuan penelitian Amadea dan Nafis (2018), peran media komunikasi sangat signifikan dalam meningkatkan intensitas. Melalui media, komunikasi yang dijalankan memiliki dampak yang kuat dalam meningkatkan intensitas pemahaman masyarakat,

menciptakan kesempatan untuk komunikasi dua arah. Masyarakat tidak hanya menjadi penerima informasi, tetapi juga memiliki peluang untuk memahami dan menggali lebih dalam informasi yang diterima.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono dalam (Lubis 2018:48) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field ressearch*) yakni pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti guna mendapatkan data yang relevan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tersebut, teknik pengambilan sampel pada umumnya acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 79).

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mencakup jumlah dan ciri khusus dari suatu populasi tertentu. Penelitian tidak memungkinkan mempelajari semua aspek yang berada dalam populasi apabila populasi besar menurut Sugiyono (2017: 81). Karena populasi dalam penelitian ini tidak begitu besar, sehingga jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 96 responden sesuai dengan teori Riduwan dan Kuncoro (2017: 50) dengan perhitungan jumlah sampel ini didasarkan pada rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

Z : Nilai distribusi normal adalah 5%, dimana sama dengan 1,96.

Moe : Maksimal margin *error* dimana nilai atau tingkat kesalahan sampel yang masih dapat ditoleran adalah 10%.

Perhitungan :

$$\begin{aligned} &= \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2} \\ &= \frac{3,8416}{0,04} \\ &= 96 \end{aligned}$$

Sebagai pelengkap data penelitian, maka sampel dalam penelitian ini digenapkan menjadi 96 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yakni dengan teknik pengambilan sampel yang dipilih sesuai kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Sugiyono (2017: 181) menyatakan penggunaan *purposive sampling* adalah untuk penentuan sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu. Adapun kriteria-kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat Kota Surabaya yang tinggal di Kota Surabaya
2. Berusia minimal 17 Tahun
3. Masyarakat yang mengetahui program Wira-Wiri Suroboyo

Penentuan sampel diambil pada masing-masing bagian dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Penentuan Daerah Pengambilan Sampel

| No | Daerah Populasi | Jumlah |
|--------------|------------------|-----------|
| 1. | Surabaya Pusat | 20 |
| 2. | Surabaya Selatan | 19 |
| 3. | Surabaya Barat | 19 |
| 4. | Surabaya Utara | 19 |
| 5. | Surabaya Timur | 19 |
| Total | | 96 |

Sumber: Peneliti (2023)

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap intensi masyarakat dibuktikan dengan nilai thitung > ttabel. Hal tersebut mengartikan variabel kualitas informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap intensi masyarakat (Y) dimana semakin ditingkatkannya kualitas informasi, maka intensi masyarakat juga akan semakin meningkat.

Dari hasil deskripsi responden, dapat diamati bahwa sebagian besar dari mereka memberikan jawaban setuju untuk semua pernyataan terkait kualitas informasi. Jawaban setuju terbanyak tercatat pada indikator atau pernyataan keempat, dijawab oleh 49 responden. yaitu “Informasi yang disajikan melalui berbagai media terkait program Feeder Wira Wiri Suroboyo sesuai dengan realisasi program yang ada di lapangan”. Hasil ini memperlihatkan bahwa masyarakat memiliki kepuasan akan program yang dihadirkan oleh Pemerintah Kota Surabaya yakni “Feeder Wira Wiri Suroboyo” dikarenakan apa yang diinformasikan dan dipromosikan oleh pemerintah melalui media sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Kesesuaian tersebut dapat berupa akses dan kenyamanan transportasi, mekanisme penggunaan, kemudahan dan jangkauan transportasi. Hal tersebut memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak berpergian pada tiap-tiap lokasi di Surabaya.

Melalui analisa teori S-O-R, yang dalam konsep Stimulus-Organisme-Respon (S-O-R), efek atau respons yang timbul merupakan tanggapan spesifik terhadap stimulus. Dengan demikian, masyarakat dapat memiliki harapan dan perkiraan tentang keterkaitan antara pesan dan respons yang dihasilkan oleh komunikasi. Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Surabaya memberikan stimulus berupa kesesuaian informasi dengan realisasi yang ada di lapangan, ketepatan waktu dalam penyajian informasi yakni sebelum program ini benar-benar akan diluncurkan, informasi yang lengkap dari program Feeder Wira Wiri Suroboyo mulai dari rute, mekanisme pembayaran, kenyamanan, akses dan juga tarif. Organisme yang diberikan oleh stimulus tersebut adalah seluruh masyarakat Kota Surabaya, baik kalangan menengah kebawah maupun menengah keatas. Kemudian dari stimulus yang diberikan tersebut mampu memberikan respon yang positif terhadap intensi masyarakat. Masyarakat menilai bahwa dengan realisasi informasi, kelengkapan, ketepatan waktu

membuat mereka memahami apa itu program Feeder Wira Wiri Suroboyo sehingga mereka akan menggunakan transportasi tersebut pada saat membutuhkan.

Hasil tersebut juga sejalan dengan pandangan yang disampaikan Firmansyah (2018), di mana kualitas informasi dapat dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu akurasi (*Accuracy*), keberadaan dalam waktu yang tepat (*Timeliness*), dan relevansi (*Relevancy*). Informasi dianggap akurat ketika sumber dan penerima informasi dapat menghindari gangguan yang dapat mengubah atau merusak isi informasi. Selain itu, informasi yang berasal dari hasil olah data yang direncanakan secara konkrit agar tetap memiliki nilai yang baik, mengingat informasi memiliki peran penting dalam pengambilan keputusan. Relevansi informasi juga dinilai penting, terutama ketika masyarakat menilai program Feeder ini sesuai dengan kebutuhan transportasi mereka saat ini.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan dari penelitian Oktaviany et al., (2021), yang menunjukkan bahwa informasi berkualitas, terutama yang disampaikan melalui media, memiliki dampak signifikan terhadap intensi. Penyampaian informasi melalui media tidak hanya mempermudah komunikasi dengan konsumen atau masyarakat, tetapi juga dapat menjadi efisien secara biaya. Lebih lanjut, penyampaian informasi melalui media dianggap berkualitas karena dapat dilihat dan dipahami secara berulang, meningkatkan intensi masyarakat untuk menggunakan atau membeli suatu produk atau jasa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media komunikasi berpengaruh signifikan terhadap intensi masyarakat dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hal tersebut mengartikan variabel media komunikasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap intensi masyarakat (Y) dimana semakin ditingkatkannya penggunaan media komunikasi, maka intensi masyarakat juga akan semakin meningkat.

Dari hasil deskripsi responden, dapat dilihat bahwa sebagian besar dari mereka memberikan jawaban setuju untuk semua pernyataan terkait media komunikasi. Jawaban setuju terbanyak tercatat pada indikator atau pernyataan pertama, dijawab oleh 65 responden. yaitu “Program feeder Wira Wiri Suroboyo dipublikasikan melalui *word of mouth* antar masyarakat”. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa masyarakat lebih mengenal program Feeder Wirawiri Suroboyo melalui informasi mulut ke mulut, tidak melalui media sosial. Hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat menengah kebawah yang masih belum seberapa mengenal teknologi informasi sehingga mereka mengetahui program Feeder Wirawiri Suroboyo dari informasi teman, saudara dan orang-orang terdekat melalui informasi secara langsung.

Melalui analisa teori S-O-R yang mana dalam teori (S-O-R), media komunikasi menjadi media dalam memberikan stimulus dengan melalui kanal Youtube, Instagram dan juga website. Youtube diinformasikan pada Kanal Youtube Berita Jatim TV. Dinas Perhubungan Kota Surabaya serta bekerja sama dengan berbagai media siaran seperti Tribunnews dll. Media Instagram diluncurkan pada akun @wirawirisuroboyo serta website Dinas Perhubungan Kota Surabaya. Organisme yang menjadi sasaran adalah seluruh masyarakat Indonesia, khususnya adalah warga Kota Surabaya. Respon yang diberikan oleh berbagai pihak sangatlah positif, karena melalui media komunikasi ini memperluas jangkauan informasi yang tidak hanya warga Surabaya saja, melainkan masyarakat Indonesia karena akses media youtube, Instagram maupun website dapat dengan mudah diakses oleh semua orang, menjadikan nilai tambah bagi program baru Feeder Wirawiri Surabaya ini. Dari

masyarakat Surabaya sendiri, mereka memberikan banyak penilaian positif, terutama untuk menggantikan transportasi tradisional sebelumnya, dimana Feeder Wirawiri Surobooyo ini dapat memberikan kemudahan akses, biaya yang lebih murah serta kenyamanan transportasi umum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan berbagai media komunikasi yang menjadi stimulus informasi mampu meningkatkan intensi masyarakat dalam menggunakan transportasi Feeder Wirawiri Surobooyo.

Hasil tersebut juga seakan mencocokkan temuan yang disampaikan oleh Suryanto (2015: 185), menerangkan bahwa media komunikasi berfungsi sebagai alat untuk menghasilkan, memproses, menyebarkan, dan menyajikan informasi. Media komunikasi memegang peran penting dalam kehidupan masyarakat. Program Feeder Wira Wiri Surobooyo yang saat ini dikenal oleh masyarakat merupakan hasil dari komunikasi yang dilakukan melalui berbagai media, termasuk YouTube, Instagram, dan situs web Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Amadea dan Nafis (2017), yang menyatakan bahwa media komunikasi berpengaruh signifikan terhadap intensi. Penggunaan media komunikasi, terutama melalui platform media sosial, memainkan peran besar dalam membentuk pemahaman masyarakat dan akhirnya meningkatkan intensi mereka. Penelitian Taryono *et al.* (2021) juga mengonfirmasi temuan serupa, menunjukkan bahwa media komunikasi melalui *social media* yang berkaitan erat terhadap intensi. Ulasan positif atau komentar yang diposting melalui media komunikasi dapat memotivasi masyarakat untuk berbagi konten atau menyebarkan informasi, menciptakan efek word of mouth yang berkontribusi pada peningkatan intensi

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang digunakan sesuai hipotesis yang dilakukan bahwa hasil kuesioner mengenai variabel kualitas informasi, media komunikasi dan intensi masyarakat valid dan reliabel, dibuktikan dengan *pearson correlation* $> 0,1689$ dan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$. Melalui hasil uji t dapat diambil kesimpulan yaitu kualitas informasi berpengaruh signifikan intensi masyarakat program feeder wirawira Kota Surabaya dibuktikan dengan t hitung $4,824 > t$ tabel $1,98609$ dan nilai sig. $< 0,05$. Hal ini berarti ketika orientasi kualitas informasi, maka intensi masyarakat program feeder wirawira Kota Surabaya akan semakin meningkat. Selain itu hasil uji t menunjukkan media komunikasi berpengaruh signifikan terhadap intensi masyarakat program feeder wirawira Kota Surabaya dibuktikan dengan t hitung $4,994 > t$ tabel $1,98609$ dan nilai sig. $< 0,05$. Hal ini berarti ketika media komunikasi ditingkatkan, maka intensi masyarakat program feeder wirawira Kota Surabaya akan semakin meningkat.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan beberapa saran yakni sebagai berikut:

- a. Pemerintah Kota Surabaya harus meningkatkan kualitas informasi yang diberikan terhadap program Feeder Wira Wiri Surobooyo dengan memberikan informasi yang menarik seperti dengan mengadakan lomba atau kompetisi yang bertemakan program Feeder Wira Wiri Surobooyo. Selain itu Pemerintah harus lebih meningkatkan intensitas pemberian informasi agar masyarakat lebih memahami apa itu Feeder Wira Wiri Surobooyo sehingga dapat meningkatkan intensi masyarakat.

- b. Pemerintah Kota Surabaya harus lebih memaksimalkan penggunaan media sosial, tidak hanya melalui Youtube, Intagram dan juga website melainkan dapat melalui spanduk atau baliho serta mengenalkan program Feeder Wira Wiri Suroboyo melalui event-event besar yang ada di Surabaya sehingga dapat memperluas jangkauan informasi sehingga akan lebih meningkatkan intensi masyarakat dalam menggunakan program program Feeder Wira Wiri Suroboyo.
- c. Pemerintah Kota Surabaya harus membuat program-program lainnya kedepan untuk menemukan solusi terhadap permasalahan yang muncul seputar intensi masyarakat agar masyarakat senantiasa mengikuti perkembangan Kota Surabaya.
- d. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel yang berbeda selain kualitas informasi dan media komunikasi untuk mendapatkan hasil yang berbeda sebagai pengembangan proses penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep dan Aplikasi)*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Amadea, Naranda dan Nafis, M. Cholil. 2018. Analisis Pengaruh Media Komunikasi Terhadap Intensi Masyarakat Dalam Berwakaf Di Wakaf Al-Azhar, Jakarta. *Jurnal Middle East And Islamic Studies*, Vol.4 No. 1
- Arikunto, S. 2016. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rieneka Cipta. Jakarta
- Asgarwijaya, D. 2015. Strategi Komunikasi Interpersonal Antara Guru Dan Murid Paud (Studi Deskriptif Komunikasi Interpersonal Antara Guru dan Murid PAUD Tunas Bahari Dalam Kegiatan Belajar Mengajar)
- Firani, S dan Silviani, I. 2020. Pengaruh Tayangan Hell's Kitchen Di Youtube Terhadap Perilaku Mahasiswa Manajemen Tata Boga Politeknik Pariwisata Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, Vol.5 No.1
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikai Analisis Multivariate SPSS 25 (9th ed)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Herlina, Vivi. 2019. *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner menggunakan SPSS*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Kartika, Nining dan Yuningsih, Siska. 2021. Pengaruh Kualitas Informasi dalam Media Instagram @nusatalent Terhadap Citra Nusa Talent. *Seminar Nasional Penelitian LPPM UMJ*
- Kibthiah, M., Chamida, R.N dan Khotimah, K. 2023. Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi Berkelanjutan Di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi* Vol. 23 No. 1
- Priansa, Donni Juni. 2017. *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Riduwan dan Kuncoro, E.A. 2017. *Cara Menggunakan dan Memakai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Satira, Arini Ulfa dan Hidriani, Rossa. 2021. Peran Penting Public Relations Di Era Digital. *International Journal Sadida* Vol.1 No.1
- Satori, Djam'an dan Komariah, Aan. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suryanto. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Susilo, Anindita dan Sari, Erlina. 2020. Implementasi Program Cyber Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik Di Media Sosial Instagram. *Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi* Vol.8 No.1 ISSN: 2303-0194
- Taryono, Ismanto dan Putri, Nabila Nurazijah. 2021. Pengaruh Media Sosial Terhadap Intensi Menyumbang Secara Online Melalui *Electronic Word-Of-Mouth* Dan Sikap Menyumbang Secara Online. *Journal Of Islamic Business Management Studies* Vol.2 No.1
- Tusan, Angga R., Hadi, Ido Prijana dan Budiana, Daniel. 2019. Pengaruh Terpaan Media Terhadap Sikap Masyarakat Surabaya Pada Program Religi “Kata Ustadz Solmed” Di SCTV. *Jurnal E-Komunikasi* Vol.7 No.1
- Vera, N. 2016. *Komunikasi Massa*. Bogor: Ghalia Indonesia