KOMUNIKASI VIRTUAL MELALUI TESTIMONI PELANGGAN : STUDI KASUS AKUN INSTAGRAM @VANLILSTORE DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN JASA JOKI *MOBILE LEGENDS*

SKRIPSI

Oleh:

Ahmad Fauzan Rihayat

202010415193

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

KOMUNIKASI VIRTUAL MELALUI TESTIMONI PELANGGAN : STUDI KASUS AKUN INSTAGRAM @VANLILSTORE DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN JASA JOKI *MOBILE LEGENDS*

SKRIPSI

Oleh:

Ahmad Fauzan Rihayat

202010415193

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Komunikasi Virtual Melalui Testimoni Pelanggan : Studi Kasus Akun Instagram @vanlilstore dalam Membangun Kepercayaan Konsumen Jasa Joki *Mobile Legends*
Nama Mahasiswa	:	Ahmad Fauzan Rihayat
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202010415193
Program Studi / Fakultas	:	Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian	:	23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si

NIDN. 0328056508

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Komunikasi Virtual Melalui Testimoni Pelanggan : Studi Kasus Akun Instagram @vanlilstore dalam Membangun Kepercayaan Konsumen Jasa Joki *Mobile Legends*
Nama Mahasiswa	: Ahmad Fauzan Rihayat
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202010415193
Program Studi / Fakultas	: Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian	: Rabu, 23 Juli 2025

Jakarta, 30 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par NIDN. 0310068902	.....
Penguji	: Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si NIDN. 0328056508	.....
Sekretaris Penguji	: Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom NIDN. 0303108001	.....

MENYETUJUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

LEMBAR PERNYATAAN

Skripsi yang berjudul "Komunikasi Virtual Melalui Testimoni Pelanggan : Studi Kasus Akun Instagram @vanlilstore dalam Membangun Kepercayaan Konsumen Jasa Joki *Mobile Legends*" ini adalah benar- benar merupakan hasil karya Saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, Saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang menyatakan,



Ahmad Fauzan Rihayat

ABSTRAK

Ahmad Fauzan Rihayat, 202010415193. Komunikasi Virtual Melalui Testimoni Pelanggan : Studi Kasus Akun Instagram @vanlilstore dalam Membangun Kepercayaan Konsumen Jasa Joki *Mobile Legends*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi virtual melalui testimoni pelanggan yang digunakan oleh akun Instagram @vanlilstore dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap jasa joki Mobile Legends. Di era digital saat ini, komunikasi virtual melalui media sosial menjadi kunci penting dalam membentuk persepsi dan keyakinan konsumen terhadap suatu layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap konten testimoni di akun Instagram @vanlilstore, wawancara dengan pemilik akun serta beberapa pelanggan, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa testimoni pelanggan yang ditampilkan secara konsisten melalui fitur Story, Highlight, dan unggahan feed berperan sebagai bukti sosial (social proof) yang memperkuat citra positif dan kredibilitas layanan. Selain itu, interaksi dua arah yang dilakukan admin terhadap respon pelanggan juga berkontribusi dalam membentuk kepercayaan dan loyalitas konsumen. Dengan demikian, testimoni pelanggan menjadi elemen penting dalam strategi komunikasi virtual untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Kata kunci: Komunikasi Virtual, Testimoni Pelanggan, Kepercayaan Konsumen, Instagram, Jasa Joki Mobile Legends

ABSTRACT

Ahmad Fauzan Rihayat, 202010415193. *Virtual Communication Through Customer Testimonials: A Case Study of the @vanlilstore Instagram Account in Building Consumer Trust in Mobile Legends Jockey Services.*

This study aims to analyze how virtual communication through customer testimonials is utilized by the Instagram account @vanlilstore to build consumer trust in Mobile Legends boosting services. In today's digital era, virtual communication via social media plays a crucial role in shaping consumer perceptions and trust toward a service. This research employs a qualitative approach using a case study method. Data collection techniques include observation of testimonial content on the @vanlilstore Instagram account, interviews with the account owner and several customers, and documentation. The findings reveal that customer testimonials, consistently presented through Instagram Stories, Highlights, and feed posts, serve as social proof that strengthens the positive image and credibility of the service. Additionally, two-way interactions conducted by the admin in response to customer feedback contribute to building consumer trust and loyalty. Therefore, customer testimonials act as a vital element in virtual communication strategies to establish long-term relationships with consumers.

Keywords : *Virtual Communication, Customer Testimonials, Consumer Trust, Instagram, Boosting Services.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. atas berkat, rahmat, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan tepat waktu dengan judul **"KOMUNIKASI VIRTUAL MELALUI TESTIMONI PELANGGAN : STUDI KASUS AKUN INSTAGRAM @VANLILSTORE DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN KONSUMEN JASA JOKI MOBILE LEGENDS".**

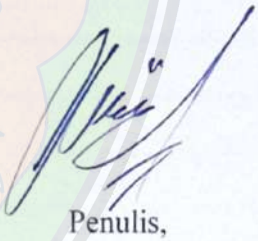
Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa penyusunan ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, semangat, serta doa, dari kedua orangtua saya, yaitu Ayahanda Yasli Rihayat dan Ibunda Sumiati beserta seluruh keluarga saya, mulai dari awal masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini . Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati peneliti juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M., Ph.D., D.Crim, (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi..
4. Bapak Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mendampingi serta membimbing selama masa perkuliahan.
5. Bapak Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

7. Seluruh *staff* akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Teman-teman angkatan 2020 yang mau untuk berjuang bersama-sama, terutama untuk ipul dan sadham yang senantiasa menemani serta membantu penelitian ini sampai selesai.
9. Teman-teman dari SMK Travina Prima yang selalu memberikan dukungan, terutama untuk Ndut, Pujay, Lele, Jumjum.
10. Teruntuk seseorang yang tidak bisa Saya sebutkan namanya yang secara tidak langsung sudah menjadi motivasi untuk Saya menyelesaikan perkuliahan ini, semoga kebahagiaan selalu menyertai, "let's fly higher 🫵".
11. Terakhir untuk diri Saya sendiri yang masih mau bertahan dan berjuang sampai akhirnya berhasil menyelesaikan studi ini, u're doin great bro!.

Jakarta, 28 Juli 2025



Penulis,

Ahmad Fauzan Rihayat

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR BAGAN ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Masalah **1**
1.2.Fokus Penelitian **7**
1.3. Pertanyaan Penelitian **7**
1.4. Tujuan Penelitian **7**
1.5. Manfaat Penelitian Teoritis dan Praktis **7**
1.5.1. Manfaat Penelitian Teoritis 7
1.5.2. Manfaat Penelitian Praktis 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **8**
2.1. Penelitian Terdahulu **8**
2.2 Kerangka Konsep **10**
2.2.1. Komunikasi 10
2.2.2. Virtual 11
2.2.3. Komunikasi Virtual 12
2.2.4. Testimoni 13
2.2.5. Kepercayaan Konsumen 14
2.2.6. Jasa Joki *Mobile Legends* 15
2.2.7. Media Sosial 18

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.8. Instagram 19
2.2.9. Vanlil Store 21
2.3 Kerangka Berpikir 22
BAB III METODE PENELITIAN 23
3.1 Jenis Penelitian 23
3.2 Metode Penelitian 25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 26
3.4 Teknik Pengambilan Data 27
3.5 Teknik Analisis Data 30
3.6 Waktu Penelitian 32
3.7 Lokasi Penelitian 32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 33
4.1 Gambaran Umum 33
4.1.1. Profil Vanlil Store 33
4.1.2. Profil Informan 34
4.2 Hasil Penelitian 35
4.2.1 Komunikasi Virtual Melalui Media Sosial Instagram 35
4.2.2 Peran Testimoni sebagai Bukti Sosial 38
4.2.3 Responsif dan Kecepatan Komunikasi Admin 41
4.2.4 Proses Jasa Joki yang Transparan dan Terpercaya 43
4.2.5 Pengalaman Pelanggan yang Menyenangkan 46
4.3 Pembahasan 49
BAB V PENUTUP 54
5.1 Kesimpulan 54
5.2 Saran 55
5.2.1. Saran Praktis 55
5.2.2. Saran Teoritis 55
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 1 8
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu 2 9
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu 3 9
Tabel 3. 1 Data Informan 29
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian 32

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pengguna video game terbanyak di dunia. 1
Gambar 1. 2 Akun Media Sosial Instagram 5
Gambar 1. 3 Contoh Konten Promosi Vanlil Store 5
Gambar 3. 1 Dokumentasi Testimoni 31
Gambar 3. 2 Triangular Sumber 32
Gambar 3. 3 Triangulasi Teknik 32
Gambar 4. 1 Profil Instagram Vanlilstore 34
Gambar 4. 2 Instagram Story Vanlilstore 37
Gambar 4. 3 Highlight Testimoni di Akun Instagram Vanlilstore 38
Gambar 4. 4 Contoh Postingan Instagram Vanlilstore 38

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir 22

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 Pedoman Obsevasi

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Transkrip Wawancara

Lampiran 5 Hasil Observasi

Lampiran 6 Reduksi Data

Lampiran 7 Dokumentasi wawancara

Lampiran 8 Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 9 Form Perbaikan Skripsi

Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025