

## ABSTRAKSI

**Riska Adena. 10321020. Pemanfaatan Media Berbasis Internet Oleh Gembira Loka Zoo Guna Meningkatkan Mutu Layanan Informasi Kepada Pelanggan. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2015.**

Internet sebagai sumber informasi paling mudah untuk memenuhi kebutuhan dalam mencari info-info serta berita yang diinginkan melalui media-media berbasis internet yang merupakan alat untuk digunakan menyampaikan pesan dari komunikator kepada khalayak. Oleh sebab itu skripsi ini bermaksud untuk meneliti bagaimana Gembira Loka Zoo memanfaatkan media berbasis internet sebagai layanan informasi kepada pengunjung yang dilakukan oleh komunikator Gembira Loka Zoo. Serta peneliti ingin mengetahui isi dari informasi, cara pengelolaannya, dan bagaimana aktivitasnya sebagai upaya meningkatkan mutu layanan informasi oleh Gembira Loka Zoo.

Penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan paradigma konstruktivisme dengan menggunakan pendekatan fenomenologi. Teori yang digunakan, yaitu: konsep-konsep dasar mengenai internet, website, media sosial, pelayanan informasi dan kesimpulan pelayanan informasi melalui media berbasis internet.

Hasil temuan penelitian adalah Divisi Hubungan Masyarakat Gembira Loka Zoo melaksanakan aktivitas layanan informasi dengan memberikan pelayanan informasi, memberikan informasi secara *up to date*, dan membangun hubungan baik dengan pelanggan, sehingga pelanggan menjadi puas dengan hasil layanan Gembira Loka Zoo tanpa harus ke lokasi.

**Kata Kunci :Layanan Informasi, Pemanfaatan Media Berbasis Internet, Gembira Loka Zoo.**

## **ABSTRACT**

**Riska Adena. 10321020. The Utilization of Internet Based Media by Gembira Loka Zoo to Improving Quality of Customer Service. Communication Sciences Studies Program, Faculty of Psychology and Social and Cultural Studies, Islamic University of Indonesia. 2016.**

Internet as the easiest resources to meet the needs in finding info, info and news about the desired via internet-based media which is a tool to be used to convey the message of the communicator to the audience. Therefore, this paper intends to examine how the Happy Loka Zoo utilize internet-based media as an information service to visitors conducted by the communicator Happy Loka Zoo. As well as researchers want to know the content of the information, their management, and how their activities in an effort to improve the quality of service information by Happy Loka Zoo.

This was a descriptive research a using a constructive paradigm using a phenomenology approach. The theory used: the basic concepts of the internet, websites, social media, information services and the conclusion of service information through web-based media.

The research finding result was Public Relations Division of Gembira Loka Zoo conducted information service activities among others providing information service, providing information updating, and building customer relationships, so that customers be satisfied with the results of Gembira Loka Zoo service without having to location.

**Keywords: Information Service, The Utilization of Internet Based Media, Gembira Loka Zoo.**