

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI LINTAS MEDIA
PADA PEMASARAN JASA PENGUJIAN CEMARAN EG-DEG
DI LABORATORIUM XYZ**

TESIS



FIRDIA PRADITA RAMADHANTI

2221023021

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

FIRDIA PRADITA RAMADHANTI
2221023021

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI LINTAS MEDIA
PADA PEMASARAN JASA PENGUJIAN CEMARAN EG-DEG
DI LABORATORIUM XYZ



2025

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI LINTAS MEDIA
PADA PEMASARAN JASA PENGUJIAN CEMARAN EG-DEG
DI LABORATORIUM XYZ**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar
Magister Ilmu Komunikasi**



FIRDIA PRADITA RAMADHANTI

2221023021

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Firdia Pradita Ramadhanti

NIM : 2221023021

Tanda Tangan : 

Tanggal : Februari 2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Firdia Pradita Ramadhanti
NIM : 2221023021
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Implementasi Komunikasi Lintas Media Pada Pemasaran
Jasa Pengujian Cemarkan EG-DEG di Laboratorium XYZ

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Aryo Subarkah Eddyono, S.Sos, M.Si.

Penguji : Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos, M.Si.

Penguji : Eli-Jamilah Mirahdja, Ph.D.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Februari 2025

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala karena karunia dan kasih sayang-Nya, tesis yang berjudul “Implementasi Komunikasi Lintas Media Pada Pemasaran Jasa Pengujian Cemarkan EG-DEG di Laboratorium XYZ” dapat terselesaikan dengan baik. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Ilmu Komunikasi Program Studi Magister Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tesis ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada,

1. Bapak Dr. Aryo Subarkah Eddyono, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Tesis ini;
2. Bapak Dr. Mochammad Kresna Noer, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang selalu memberi dukungan pada kegiatan akademik maupun non akademik;
3. Rekan-rekan Laboratorium XYZ yang telah banyak membantu penulis dalam usaha memperoleh data yang diperlukan;
4. Ibu Nispi Suryani, Avira Erinistia, dan Fajar Dwi Putra atas kesabaran serta kasih sayang, dukungan, dan doa yang tidak pernah putus untuk penulis;
5. Teman-teman seperjuangan MIKOM batch 2 atas pengalaman dan pembelajaran hidup terbaik yang diberikan untuk penulis; dan
6. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan kuliah dan menyelesaikan Tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Allah subhanahu wa ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bogor, Februari 2025

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Firdia Pradita Ramadhanti

NIM : 2221023021

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Jenis Tesis : Karya Ilmiah Berbasis Metode Kualitatif

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas **Bakrie Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Implementasi Komunikasi Lintas Media Pada Pemasaran
Jasa Pengujian Cemarkan EG-DEG di Laboratorium XYZ**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bogor

Pada Tanggal : Februari 2025

Yang menyatakan



(Firdia Pradita Ramadhanti)

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI LINTAS MEDIA
PADA PEMASARAN JASA PENGUJIAN CEMARAN EG-DEG
DI LABORATORIUM XYZ**

Firdia Pradita Ramadhanti

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi komunikasi lintas media dalam kegiatan pemasaran jasa pengujian cemaran etilen glikol (EG) dan dietilen glikol (DEG) pada produk farmasi sediaan obat sirup anak yang dilakukan oleh Laboratorium XYZ di Indonesia. Kasus cemaran yang semula terjadi di Gambia dan laporan dari Kemenkes RI memicu kebutuhan akan regulasi BPOM RI terkait pengujian yang akurat dan cepat terhadap cemaran tersebut dalam produk farmasi. Sebagai laboratorium terakreditasi KAN, XYZ Lab mengimplementasikan konsep komunikasi lintas media, sebagaimana dikemukakan oleh Nancy Baym, dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi seperti email, WhatsApp, Instagram, serta webinar melalui Zoom dan YouTube untuk edukasi serta peningkatan jangkauan pelanggan. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus Yin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi lintas media yang diterapkan berhasil memperkuat hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kesadaran merek, dan menjangkau serta memperluas segmentasi pasar, terutama pada sektor farmasi. Meskipun strategi ini telah berhasil dalam memperkenalkan layanan pengujian, penelitian ini juga menemukan bahwa integrasi antarsaluran komunikasi masih perlu ditingkatkan serta diperlukan analisis lebih mendalam untuk mengoptimalkan hasil pemasaran. Studi ini memberikan implikasi penting bagi laboratorium dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien di era digital.

Kata kunci: komunikasi lintas media, strategi pemasaran, pengujian cemaran EG dan DEG, laboratorium, industri farmasi.

**IMPLEMENTATION OF CROSS MEDIA COMMUNICATION
ON MARKETING EG-DEG CONTAMINATION TESTING SERVICES
AT XYZ LABORATORY**

Firdia Pradita Ramadhanti

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of cross-media communication strategies in marketing activities of ethylene glycol (EG) and diethylene glycol (DEG) contamination testing services for pediatric syrup pharmaceutical products conducted by XYZ Laboratory in Indonesia. The contamination case, which initially occurred in Gambia, and the report from the Indonesian Ministry of Health triggered the need for regulations from the Indonesian FDA (BPOM) regarding accurate and rapid testing of such contaminants in pharmaceutical products. As a KAN-accredited laboratory, XYZ Lab implements cross-media communication, as proposed by Nancy Baym, by utilizing various communication channels such as email, WhatsApp, Instagram, and webinars via Zoom and YouTube to provide education and expand customer reach. This study employs a qualitative method with Yin's case study approach. The results show that the cross-media communication strategy successfully strengthened customer relationships, increased brand awareness, reached and expanded market segmentation, particularly in the pharmaceutical sector. Although this strategy has been successful in introducing testing services, the study also found that integration between communication channels still needs improvement and further analysis is required to optimize marketing outcomes. This study provides important implications for laboratories in designing more effective and efficient marketing strategies in the digital era.

Keywords: cross-media communication, marketing strategy, EG and DEG contamination testing, laboratory, pharmaceutical industry.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 8
2.1 Definisi Konsep.....	8
2.1.1 Komunikasi Lintas Media (<i>Cross Media Communication</i>).....	8
2.1.2 Jasa Pengujian Laboratorium.....	16
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan.....	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 27
3.1 Desain dan Pendekatan.....	27
3.2 Subjek dan Objek Penelitian.....	30
3.3 Pengumpulan Data.....	33
3.4 Analisis Data.....	35
3.5 Triangulasi Data.....	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Konteks Penelitian	40
4.2 Penyajian Data	42
4.2.1 Implementasi Komunikasi Lintas Media di XYZ Lab.....	43
4.2.2 Manfaat Pemasaran Lintas Media XYZ Lab.....	65
4.3 Pembahasan dan Diskusi	80
4.3.1 Implementasi Komunikasi Lintas Media di XYZ Lab.....	80
4.3.2 Manfaat Pemasaran Lintas Media XYZ Lab.....	87
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	 92
5.1 Simpulan.....	92
5.2 Kendala dan Keterbatasan	93
5.3 Saran dan Implikasi	93
5.3.1 Saran untuk Penelitian Berikutnya.....	93
5.3.2 Saran untuk Subjek Penelitian	94
 DAFTAR PUSTAKA	 95
DAFTAR LAMPIRAN.....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.01 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	25
Gambar 4.01 Konten Pemasaran Pengujian EG-DEG yang Dipromosikan XYZ Lab melalui Email	50
Gambar 4.02 Konten Pemasaran Pengujian EG-DEG yang Dipromosikan XYZ Lab melalui Whatsapp.....	53
Gambar 4.03 Konten Pemasaran Pengujian EG-DEG yang Dipromosikan XYZ Lab melalui Instagram.....	57
Gambar 4.04 Undangan Webinar yang Diselenggarakan oleh XYZ Lab mengenai EG-DEG.....	61
Gambar 4.05 Capaian Penjualan XYZ Lab pada Pengujian Cemarkan Senyawa EG-DEG dalam Produk Farmasi.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.01 Subjek Penelitian.....	31
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan Pengumpulan Data	100
2. Hasil Koding Data	106
3. Transkrip Wawancara	108