

KEPUASAN *FOLLOWERS* DALAM MENGAKSES

INSTAGRAM @SORABELOFFICIAL

SKRIPSI



OLEH :

NATHANIA JOSCELIND DHARMAWAN

NRP. 1423017040

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2020

SKRIPSI

KEPUASAN *FOLLOWERS* DALAM MENGAKSES INSTAGRAM @SORABELOFFICIAL

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala**



OLEH :

NATHANIA JOSCELIND DHARMAWAN

NRP. 1423017040

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2020

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya,

Nama : Nathania Joscelind Dharmawan

NRP : 1423017040

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi saya yang berjudul:

KEPUASAN *FOLLOWERS* DALAM MENGAKSES INSTAGRAM @SORABELOFFICIAL

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 18 Januari 2021

Penulis,



Nathania Joscelind Dharmawan

NRP. 1423017040

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Kepuasan *Followers* Dalam Mengakses Instagram @sorabelofficial

Oleh:

NATHANIA JOSCELIND DHARMAWAN

NRP. 1423017040

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing proposal skripsi untuk diajukan ke tim penguji proposal skripsi.

Pembimbing I : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom.


(.....)

NIDN. 0702087602

Pembimbing II : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.


(.....)

NIDN. 0725058704

Surabaya, 18 Januari 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Seminar Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji
Seminar Proposal Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : 18 Januari 2021

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi

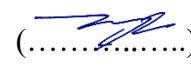
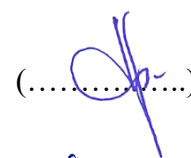
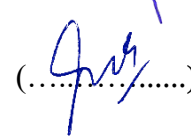


Dekan,

Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si

NIDN. 0630077303

Dewan Penguji

1. Ketua : Brigitta Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom (.....)
NIDN. 0715108903
2. Sekretaris : Drs. Nanang Krisdinanto M.Si. (.....)
NIDN. 0726126602
3. Anggota : Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. (.....)
NIDN. 0725058704
4. Anggota : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom (.....)
NIDN. 0702087602

LEMBAR PERSETUJUAN

PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Nathania Joscelind Dharmawan

NRP : 1423017040

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul: **KEPUASAN *FOLLOWERS* DALAM MENGAKSES INSTAGRAM @SORABELOFFICIAL**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Januari 2020

Penulis,



Nathania Joscelind Dharmawan

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kepuasan *Followes* Dalam Mengakses Instagram @sorabelofficial”. Dengan selesainya skripsi ini, terlewati salah satu langkah demi tercapainya gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Kerja keras dan usaha yang sudah dilakukan pastinya membutuhkan perjuangan, karena sukses tidak bisa dilakukan secara instan.

Surabaya, 20 Desember 2020

A handwritten signature in blue ink, reading 'Nathania', with a stylized flourish at the end.

Nathania Jiscelind Dharmawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan dan rahmat-Nya, serta doa dan dukungan dari berbagai pihak yang senantiasa menyertai penulis dalam mengerjakan proposal skripsi sampai akhir.

Perencanaan dan penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu atas segala bantuannya penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menyertai dan memberkati setiap langkah yang saya ambil.
2. Orangtua yang selalu memberikan *support* dan mendoakan selama proses pembuatan proposal skripsi ini.
3. Ibu Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom. selaku pembimbing pertama saya yang selalu sabar dalam memberikan masukan dan arahan dari awal hingga akhir pembuatan proposal skripsi ini. Terima kasih banyak atas waktu yang telah diluangkan bagi peneliti.
4. Ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom. selaku pembimbing kedua yang juga memberikan masukan dan arahan yang membantu dalam proses pembuatan proposal skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran dalam membimbing dan waktu yang telah diluangkan bagi peneliti.
5. Teman-teman terdekat peneliti Hoon, Irene, Michelle, Reza, Roy, Hansel, Lauren, Fia yang selalu mendengar keluh kesah peneliti mengenai dunia perkuliahan maupun hal-hal diluar perkuliahan. Terima kasih sudah saling memberikan semangat dalam pengerjaan proposal skripsi ini.

6. Teman-teman Fikomers 2017 yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu. Terima kasih karena saling membantu dalam memberikan informasi dan semangat selama melewati suka duka perkuliahan di Fikom UKWMS.
7. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh peneliti yang telah membantu dan menyemangati peneliti dalam proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bisa membangun dari pembaca. Sekian kata pengantar dari penulis semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Surabaya, 20 Desember 2020

A handwritten signature in blue ink, reading 'Nathania', with a stylized flourish at the end.

Nathania Joscelind Dharmawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
HALAMAN PENGESAHAN	IV
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	V
KATA PERSEMBAHAN	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
DAFTAR TABEL	XV
ABSTRAK	XVII
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	10
I.3 Tujuan Penelitian	10
I.4 Batasan Masalah	10
I.5 Manfaat Penelitian	11
I.5.1 Manfaat Akademis	11
I.5.2 Manfaat Praktis	11
BAB II Kajian Teori.....	12
II.1 Penelitian Terdahulu	12

II.2 Kerangka Teori	16
II.2.1 Teori <i>Uses and Gratification</i>	16
II.2.2 <i>Gratification Obtained & Gratification Sought</i>	18
II.2.3 Indikator Media Internet	19
II.2.4 <i>New Media</i> (Instagram)	21
II.2.5 <i>E-commerce</i>	22
II.3 Nisbah Antar Konsep.....	23
II.4 Bagan Kerangka Konseptual	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
III.2 Metode Penelitian.....	25
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian	27
III.4 Definisi Konseptual	27
III.4.1 <i>Gratification Sought</i> (GS)	27
III.4.2 <i>Gratification Obtained</i> (GO).....	27
III.5 Definisi Operasional.....	27
III.5.1 Kepuasan yang dicari	27
III.5.2 Kepuasan yang didapat.....	30
III.6 Populasi dan Sampel	32
III.6.1 Populasi	32
III.6.2 Sampel	32
III.7 Teknik Penarikan Sampel.....	33

IV.3.1.1.5 Frekuensi Follow Instagram @sorabelofficial	48
IV.3.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
IV.3.1.2.1 Motif <i>Social Interaction</i>	50
IV.3.1.2.2 Motif <i>Information Seeking</i>	52
IV.3.1.2.3 Motif <i>Pass Time</i>	55
IV.3.1.2.4 Motif <i>Communicatory Utility</i>	57
IV.3.1.2.5 Motif <i>Convenience Utility</i>	59
IV.3.1.2.6 Deskripsi Hasil Variabel GS	60
IV.3.1.2.7 Kepuasan <i>Social Interaction</i>	62
IV.3.1.2.8 Kepuasan <i>Information Seeking</i>	63
IV.3.1.2.9 Kepuasan <i>Pass Time</i>	65
IV.3.1.2.10 Kepuasan <i>Communicatory Utility</i>	66
IV.3.1.2.11 Kepuasan <i>Convenience Utility</i>	69
IV.3.1.2.12 Deskripsi Hasil Variabel GO	70
IV.4 Pembahasan... ..	71
IV.4.1 Nilai Kesenjangan Dalam Motif	71
IV.4.2 Deskripsi Tabulasi Silang.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
V.I Kesimpulan.....	75
V.2 Saran.....	76
V.2.1 Saran Akademis.....	76

V.2.2 Saran Praktis	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	81

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I.1 Data Pengguna Internet.....	4
GAMBAR I.2 <i>Online Shop</i> Pembanding.....	6
GAMBAR I.3 Akun Pembanding Sorabel.....	7
GAMBAR I.4 Unggahan Akun Instagram @sorabelofficial.....	8
GAMBAR II.1 Teori <i>uses and gratification</i>	17
GAMBAR II.2 Model <i>Expectancy-Values</i>	19
GAMBAR IV.1 Logo Sorabel.....	39
GAMBAR IV.2 Unggahan Akun Instagram @sorabelofficial	40
GAMBAR IV.3 Unggahan Mengenai Interraksi Responden di Instagram @sorabelofficial	52
GAMBAR IV.4 Unggahan Informasi Promo di Instagram @sorabelofficial.....	55
GAMBAR IV.5 Unggahan Kritik dan Saran di Instagram @sorabelofficial	68

DAFTAR TABEL

TABEL II.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	12
TABEL IV.1 Hasil Pengujian Validitas GS	41
TABEL IV.2 Hasil Pengujian Validitas GO	42
TABEL IV.3 Reliabilitas Indikator GS	43
TABEL IV.4 Reliabilitas Indikator GO	43
TABEL IV.5 Identitas Responden Berdasarkan Usia	45
TABEL IV.6 Identitas Responden Berdasarkan Domisili.....	46
TABEL IV.7 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	47
TABEL IV.8 Frekuensi Mengetahui Instagram @sorabelofficial	48
TABEL IV.9 Frekuensi Follow Instagram @sorabelofficial	49
TABEL IV.10 Motif <i>Social Interaction</i>	51
TABEL IV.11 Motif <i>Information Seeking</i>	53
TABEL IV.12 Motif <i>Pass Time</i>	56
TABEL IV.13 Motif <i>Communicatory Utility</i>	57
TABEL IV.14 Motif <i>Convenience Utility</i>	59
TABEL IV.15 Kriteria Jawaban Responden	60
TABEL IV.16 Skala Interval GS.....	61
TABEL IV.17 Kepuasan <i>Social Interaction</i>	62
TABEL IV.18 Kepuasan <i>Information Seeking</i>	63
TABEL IV.19 Kepuasan <i>Pass Time</i>	65
TABEL IV.20 Kepuasan <i>Communicatory Utility</i>	67

TABEL IV.21 Kepuasan <i>Convenience Utility</i>	69
TABEL IV.22 Kriteria Jawaban Responden	70
TABEL IV.23 Skala Interval GO	71
TABEL IV.24 Perbandingan Mean GS & GO	72
TABEL IV.25 Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Mean GS & GO	72
TABEL IV.26 Tabulasi Silang Antara Domisili Dengan Mean GS & GO.	73
TABEL IV.27 Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Dengan Mean GS & GO	74

ABSTRAK

Nathania Joscelind Dharmawan, NRP. 1423017040. Kepuasan *Followers* Dalam Mengakses Instagram @sorabelofficial.

Penelitian ini menggunakan kepuasan *followers* terhadap konten Instagram @sorabelofficial. Sorabel merupakan sebuah *e-commerce* sejak tahun 2014. Peneliti menggunakan 5 dari 7 indikator yaitu interaksi sosial, pencarian informasi, menghabiskan waktu, hiburan, relaksasi, kegunaan berkomunikasi, dan kenyamanan. Peneliti menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan penelitian yang diambil yaitu menggunakan media sosial khususnya Instagram. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan menggunakan metode *online survey* untuk pengambilan data. Penelitian ini menemukan kepuasan terhadap akun Instagram @sorabelofficial, dengan kesenjangan mean GS dan GO dimana nilai mean GO lebih besar dari pada GS.

Kata Kunci: Kepuasan, Instagram, *Followers*, *Online Survey*.

ABSTRACT

Nathania Joscelind Dharmawan, NRP. 1423017040. Followers satisfaction in accessing Instagram @sorabelofficial.

The study uses followers satisfaction with @sorabelofficial Instagram content. Sorabel is an e-commerce since 2014. Researchers used 5 of 7 indicators social interaction, information seeking, pass time, entertainment, relaxation, communicatory utility, and convenience utility. Researcher used the indicators as according to research taken using social media especially Instagram. This research is a quantitative study using descriptive and online survey method to retrieve data. This study found satisfaction with the @sorabelofficial Instagram account, with the terms mean GS and GO where the mean GO value is greater than GS.

Keywords: Satisfaction, Instagram, Followers, Online Survey.