

**PENGARUH KUALITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@NEXTGEN.SURABAYA TERHADAP KEPUASAN JEMAAT
GEREJA NEXTGEN SURABAYA**

SKRIPSI



Oleh:

Vision Vicky Wijaya
3603022022

**PROGRAM DIGITAL BUSINESS MANAGEMENT
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2026**

**PENGARUH KUALITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@NEXTGEN.SURABAYA TERHADAP KEPUASAN JEMAAT
GEREJA NEXTGEN SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Digital Business Management

OLEH:

Vision Vicky Wijaya

3603022022

**PROGRAM DIGITAL BUSINESS MANAGEMENT
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @NEXTGEN.SURABAYA TERHADAP KEPUASAN JEMAAT GEREJA NEXTGEN SURABAYA

Oleh:

Vision Vicky Wijaya
3603022022

Telah Disetujui dan Diterima dengan baik untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Yuliasti Ika Handayani, SE,MM

NIDN. 0717079004

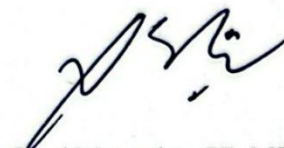
Tanggal : 10 Juli 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Vision Vicky Wijaya NRP 3603022022

Telah diuji pada tanggal 10 Juli 2026 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji:



Gesti Memarista.SE.,MSM

NIDN.0715128704

Mengetahui:



Dr. Hendra Wijaya,MM., CPMA

NIDN. 0718108506

Ketua Program Studi



Dr. Julius Runtu,SS.,M.Si

NIDN.0704046901

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vision Vicky Wijaya

NRP : 3603022022

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@NEXTGEN.SURABAYA TERHADAP KEPUASAN
JEMAAT GEREJA NEXTGEN SURABAYA

Menyatakan bahwa tugas akhir Skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

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

Surabaya, 10 Juli 2026

Yang menyatakan



Vision Vicky Wijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Media Sosial Instagram @Nextgen.Surabaya Terhadap Kepuasan Jemaat Gereja NextGen Surabaya" disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Proses penyusunan skripsi ini bukanlah perjalanan yang mudah. Sejak tahap perumusan masalah, pengumpulan data, analisis, hingga penulisan akhir, penulis menghadapi berbagai tantangan baik secara teknis maupun non-teknis. Namun berkat dukungan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Terima kasih kepada Dr. Hendra Wijaya, MM., CPMA, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Terima kasih kepada Monica Adjeng Erwita, S.Sos., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Terima kasih kepada Gesti Memarista, S.E., M.SM., selaku Koordinator Program Digital Business Management Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Terima kasih kepada Ibu Yuliasti Ika Handayani, S.E., M.M., CQAI selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi.
5. Terima kasih kepada segenap dosen dan staf pengajar Program Digital Business Management Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama masa studi.
6. Terima kasih kepada keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat dalam setiap tahap perkuliahan dan penyusunan skripsi.
7. Terima kasih kepada rekan-rekan satu angkatan Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
8. Terima kasih kepada semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Keterbatasan pengalaman dan pengetahuan penulis menjadikan penelitian ini memiliki kekurangan yang perlu diperbaiki di masa mendatang.

Surabaya, Juli 2026
Vision Vicky Wijaya



ABSTRAK

Gereja GBI Gosyen Blessing masih menghadapi kendala dalam penyampaian informasi kepada jemaat, sehingga pemanfaatan media sosial Instagram menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan jemaat terhadap pelayanan gereja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas media sosial Instagram @nextgen.surabaya terhadap kepuasan jemaat NextGen Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi seluruh jemaat Gereja Gosyen Blessing yang berjumlah 400 orang. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh 200 responden, yang kemudian dipilih secara purposive dengan kriteria: jemaat NextGen, mengikuti akun @nextgen.surabaya, pernah mengakses konten, dan bersedia menjadi responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert yang telah diuji validitas (korelasi item-total $> 0,7$) dan reliabilitas (Cronbach Alpha $> 0,9$). Analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan SPSS, setelah terlebih dahulu memenuhi uji normalitas dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas media sosial Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaat, dengan nilai koefisien regresi (B) sebesar 0,846, uji $t = 33,428$ (sig. 0,000), dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,849. Artinya, 84,9% kepuasan jemaat dapat dijelaskan oleh kualitas media sosial Instagram, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan kualitas media sosial Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jemaat NextGen Surabaya diterima. Semakin baik kualitas konten, interaktivitas, dan kemudahan akses informasi melalui Instagram, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan jemaat. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengelola gereja untuk meningkatkan strategi komunikasi digital guna memaksimalkan pelayanan dan kepuasan jemaat di era digital.

Kata Kunci: Kualitas Media Sosial Instagram, Kepuasan Jemaat, @Nextgen.Surabaya, Gereja Gosyen Blessing.

ABSTRACT

GBI Gosyen Blessing Church faces challenges in delivering information to its congregation, making the use of Instagram social media essential for enhancing congregational satisfaction with church services. This study aims to analyze the effect of the quality of the Instagram account @nextgen.surabaya on the satisfaction of the NextGen Surabaya congregation. A quantitative approach was employed, with a population of 400 church members. Using Slovin's formula with a 5% error margin, a sample of 200 respondents was determined and selected through purposive sampling based on criteria: being a NextGen member, following @nextgen.surabaya, having accessed its content, and willingness to participate. Data were collected via Likert-scale questionnaires, which were validated (item-total correlation > 0.7) and reliable (Cronbach's Alpha > 0.9). Simple linear regression analysis with SPSS was applied after satisfying normality and heteroscedasticity tests. The results reveal that Instagram social media quality has a positive and significant effect on congregational satisfaction, with a regression coefficient (B) of 0.846, $t = 33.428$ ($p = 0.000$), and an R^2 of 0.849. This indicates that 84.9% of congregational satisfaction is explained by Instagram quality, while the remainder is influenced by other factors. Thus, the hypothesis stating that Instagram social media quality positively and significantly affects NextGen Surabaya congregational satisfaction is accepted. The better the content quality, interactivity, and information accessibility through Instagram, the higher the level of congregational satisfaction. This study contributes to church management by highlighting the need to enhance digital communication strategies to maximize services and congregational satisfaction in the digital era.

Keywords: Instagram Social Media Quality, Congregation Satisfaction, @Nextgen.Surabaya, Gosyen Blessing Church.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
• Latar Belakang Masalah.....	1
• Perumusan Masalah	8
• Tujuan Penelitian	9
• Manfaat Penelitian.....	9
• Manfaat Teoritis	9
• Manfaat Praktis	9
• Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Landasan Teori.....	14
2.2.1. Kualitas Media Sosial Instagram.....	14
2.2.2. Kepuasan Jemaat	18
2.3. Kerangka Konseptual.....	20
2.4. Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1. Desain Penelitian	22
3.2. Lokasi Penelitian	23

3.3.	Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan sampel	23
3.3.1.	Populasi.....	23
3.3.2.	Sampel	24
3.3.3.	Teknik Penentuan sampel.....	25
3.4.	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4.1.	Jenis Data.....	25
3.4.2.	Sumber Data.....	26
3.5.	Metode Pengumpulan Data	26
3.6.	Identifikasi Definisi Operasional, dan Pengukuran Variabel....	27
3.6.1.	Identifikasi Variabel	27
3.6.2.	Definisi Operasional.....	27
3.6.3.	Pengukuran Variabel	28
3.7.	Uji Coba Instrumen.....	29
3.7.1.	Uji Validitas	29
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	30
3.8.	Analisis Data	30
3.8.1.	Analisis Deskriptif.....	30
3.8.2.	Uji Asumsi Klasik	30
3.8.3.	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	31
3.8.4.	Koefisien Determinasi (R^2)	34
3.8.5.	Uji Hipotesis (Uji t).....	34
3.9.	Etika Penelitian.....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1.	Gambaran Umum Penelitian.	37
4.2.	Hasil Penelitian.....	38
4.2.1.	Analisis Deskriptif.....	38
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas	44
4.2.3.	Uji Asumsi Klasik	45
4.2.4.	Analisis Regresi Linier Sederhana	47
4.2.5.	Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	48
4.2.6.	Pengujian Hipotesis.....	48
4.3.	Pembahasan	49

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1. Kesimpulan.....	52
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Klasifikasi Skala Likert.....	26
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Jemaat.....	39
Tabel 4.4 Kategori Penafsiran Rata-rata Skor	40
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Media Sosial Instagram (X).....	41
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Jemaat (Y).....	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Parsial (t).....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan akun Instagram @nextgen.surabaya	6
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	60
Lampiran 2 Surat <i>Informed Consent</i>	61
Lampiran 3 Kuesioner	62
Lampiran 4 Tabulasi Data Penelitian	65
Lampiran 5 Statistik Deskriptif	81
Lampiran 6 Uji Validitas	83
Lampiran 7 Uji Reliabilitas	85
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik	86
Lampiran 9 Analisis Regresi Linier Sederhana	87