

TINGKAT KEPUASAN *FOLLOWER* AKUN *TWITTER* XL “@XL123”

SKRIPSI

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



Disusun oleh :

Yonathan Bono Bagus P

NRP : 1423012039

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Surabaya

2016

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Yonathan Bono Bagus Prakoso

NRP : 1423012039

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“Tingkat Kepuasan *follower* Akun *Twitter* XL (@XL123) ” adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya 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, 13 Juli 2016



Penulis

Yonathan Bono Bagus P

NRP. 1423012039

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Tingkat Kepuasan *follower* Akun *Twitter* XL (@XL123)

Oleh:

Yonathan Bono Bagus Prakoso

NRP. 1423012039

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

Pembimbing I : Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom.

NIK. 142.10.0651

()

Pembimbing II : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom (

NIK. 142.15.0849

)

Surabaya, 13 Juli 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Pada: 22 Juni 2016

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi



Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

2. Sekretaris : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom. ()

NIK. 142.15.084

3. Anggota : Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom. ()

NIK. 142.10.0651

4. Anggota : Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom. ()

NIK. 142.09.0645

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : Yonathan Bono Bagus Prakoso

NRP : 1423012039

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **“Tingkat Kepuasan *follower* Akun *Twitter* XL (@XL123)”**

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, 13 Juli 2016

Yang menyatakan,



Yonathan Bono Bagus P.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur dipanjatkan oleh penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Berkah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Peneliti juga mengucapkan terima kasih atas dukungan serta kritik dan saran kepada orang tua, keluarga, dan juga teman – teman yang memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan Proposal Skripsi ini.

Peneliti merasakan kebahagiaan dan pengalaman yang tidak bisa diungkapkan kata – kata atas orang sekitar yang selalu mendukung peneliti. Bantuan dari orang sekitar sangat bermanfaat sebagai motivasi agar bisa menyelesaikan proposal skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar – besarnya kepada orang tua, keluarga, juga dosen – dosen yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti.

Surabaya, 13 Juli 2016

Yonathan Bono Bagus P.

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya, peneliti dapat membuat skripsi ini yang berjudul Tingkat Kepuasan *follower* Akun Twitter XL (@XL123). Proposal Skripsi ini dibuat oleh peneliti untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan kepada penulis, sehingga pelaksanaan kerja praktek ini dapat berjalan dengan lancar :

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat – Nya selalu menyertai peneliti untuk bisa menyelesaikan proposal skripsi ini.
2. Kepada kedua orang tua peneliti, atas doa, bimbingan, semangat, dan dukungan yang diberikan pada penulis sehingga laporan dapat terselesaikan dengan lancar.
3. Ibu Theresia Intan, S.Sos.,M.I.Kom dan ibu Brigitta Revia, S.I.Kom.,M.Med.Kom sebagai dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan saran sehingga proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Putro Pamungkas, selaku *Corporate Communication* Surabaya yang bersedia memberikan data serta wawancara yang sangat berguna bagi peneliti untuk menyelesaikan proposal skripsi ini.

Dalam skripsi ini peneliti juga menyadari bahwa jauh dari sempurna, maka peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran yang diberikan atas perbaikan untuk skripsi ini. Peneliti berharap agar skripsi ini bisa berguna bagi peneliti dan pembaca.

Terima kasih.

Surabaya, 13 Juli 2016

Peneliti

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat Pernyataan Originalitas.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	x
Daftar Gambar.....	xiv
BAB I Pendahuluan.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	12
I.3. Tujuan Penelitian.....	12
I.4. Batasan Masalah.....	13
I.5. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II Tinjauan Pustaka.....	14
II.1. Kerangka Teori.....	14
II.1.1. Teori <i>Uses and Gratifications</i>	14
II.1.1.1 <i>Gratification sought</i> dan <i>gratification obtained</i>	15
II.1.2. Motif menggunakan media sosial.....	18
II.1.3. <i>Twitter</i> sebagai media komunikasi baru bagi perusahaan.....	20
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	23
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	24
BAB III Metodologi Penelitian.....	25
III.1. Jenis Penelitian.....	25
III.2. Metode Penelitian.....	25

III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
III.4. Definisi Konseptual.....	26
III.5. Definisi Operasional.....	28
III.6. Populasi dan Sampel.....	33
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	34
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	38
III.10. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	42
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	42
IV.1.1 Gambaran akun <i>twitter</i> @XL123	42
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	45
IV.2.1 Uji Validitas <i>Gratification Sought</i>	46
IV.2.2 Uji Validitas <i>Gratification Obtained</i>	46
IV.2.3 Uji Reliabilitas.....	46
IV.3. Hasil Penelitian	48
IV.3.1 Identitas Responden	49
IV.3.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
IV.3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	50
IV.3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	51
IV.3.2 Data Responden	52
IV.3.2.1 Responden mengakses akun <i>twitter</i> @XL123	52
IV.4. Pembahasan	54
IV.4.1 Pembahasan tanggapan responden <i>gratification sought</i>	54
IV.4.2 Pembahasan Tanggapan Responden <i>gratification obtained</i>	63
IV.5. Analisis kepuasan GAP GS dan GO.....	71
IV.6. Analisis Interval dan Tabulasi Silang.....	72
IV.6.1 Rumus Analisis Interval GS dan GO	76

IV.6.2 Analisis Interval GS dan GO	77
IV.7. Analisis Tabulasi Silang.....	87
IV.7.1 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan Jenis Kelamin ..	87
IV.7.2 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan Usia	89
IV.7.3 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan Jenis Pekerjaan .	90
IV.7.4 Analisis Tabulasi Silang GS-GO dengan data responden...	93
BAB V Kesimpulan Dan Saran	108
V.1 Kesimpulan	108
V.2 Saran	108
V.2.1 Saran Akademis	108
V.2.2 Saran Praktis	109
Daftar Pustaka	110

DAFTAR TABEL

Tabel III.1: Pengukuran tingkat Reliabilitas	40
Tabel IV.1 Uji Validitas <i>Gratification Sought</i>	45
Tabel IV.2 Uji Validitas <i>Gratification Obtained</i>	46
Tabel IV.3 Uji Reliabilitas GS	47
Tabel IV.4 Uji Reliabilitas GO.....	47
Tabel IV.5 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel IV.6 Identitas Responden Berdasarkan Usia	50
Tabel IV.7 Identitas Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	51
Tabel IV.8 Responden mengakses akun twitter @XL123	52
Tabel IV.9 Tanggapan responden motif <i>social interaction</i>	55
Tabel IV.10 Tanggapan responden motif <i>information seeking</i>	56
Tabel IV.11 Tanggapan responden motif <i>pass time</i>	57
Tabel IV.12 Tanggapan responden motif <i>entertainment</i>	58
Tabel IV.13 Tanggapan responden motif <i>relaxation</i>	58
Tabel IV.14 Tanggapan responden motif <i>expression of opinions</i>	59
Tabel IV.15 Tanggapan responden motif <i>communicatory utility</i>	60
Tabel IV.16 Tanggapan responden motif <i>convenience utility</i>	61
Tabel IV.17 Tanggapan responden motif <i>information sharing</i>	58
Tabel IV.18 Tanggapan responden motif <i>surveillance</i>	62
Tabel IV.19 Tanggapan responden kepuasan <i>information sharing</i> ...	64
Tabel IV.20 Tanggapan responden kepuasan <i>information seeking</i>	65
Tabel IV.21 Tanggapan responden kepuasan <i>pass time</i>	66
Tabel IV.22 Tanggapan responden kepuasan <i>entertainment</i>	66
Tabel IV.23 Tanggapan responden kepuasan <i>relaxation</i>	67
Tabel IV.24 Tanggapan responden kepuasan <i>expression of opinion</i>	67
Tabel IV.25 Tanggapan responden kepuasan <i>communicatory utility</i> ...	68
Tabel IV.26 Tanggapan responden kepuasan <i>convenience utility</i>	69

Tabel IV.27 Tanggapan responden kepuasan <i>information sharing</i>	69
Tabel IV.28 Tanggapan responden kepuasan <i>surveillance</i>	70
Tabel IV.29 Skor GAP GS dan GO	72
Tabel IV.30 Rincian Interval GS	77
Tabel IV.31 Rincian Interval GO	82
Tabel IV.32 Tabel tabulasi silang GS dengan jenis kelamin responden..	87
Tabel IV.33 Tabel tabulasi silang GO dengan jenis kelamin responden .	87
Tabel IV.34 Tabel tabulasi silang GS dengan usia	89
Tabel IV.35 Tabel tabulasi silang GO dengan usia	89
Tabel IV.36 Tabel tabulasi silang GS dengan pekerjaan responden	91
Tabel IV.37 Tabel tabulasi silang GO dengan pekerjaan responden	91
Tabel IV.38 Tabel tabulasi silang GS dengan data responden	93
Tabel IV.39 Tabel tabulasi silang GO dengan data responden	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Jumlah <i>Followers</i> XL	6
Gambar I.2. Jumlah <i>Followers</i> Simpati	7
Gambar I.3. Jumlah <i>Followers</i> Indosat Ooredoo.....	7
Gambar I.4. Aktivitas <i>timeline twitter</i> Bulan Oktober	9
Gambar I.5. Aktivitas <i>timeline twitter</i> Bulan November	9
Gambar I.6. Aktivitas <i>timeline twitter</i> Bulan Desember	10
Gambar I.7. Model <i>Expectancy- values</i>	16.

DAFTAR BAGAN

II.3: Bagan Kerangka Konseptual.....	24
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner

Lampiran 2: *Output* Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 3: *Output* Tabulasi Silang

Lampiran 4: Rekapitan Data Responden

Lampiran 5: *Coding*

ABSTRAK

Yonathan Bono Bagus Prakoso. NRP 1423102039. *Tingkat Kepuasan Follower Akun Twitter XL (@XL123)*.

Penelitian ini menguraikan data-data dan observasi di lapangan yang ditemukan oleh peneliti. Penelitian ini memiliki latar belakang fenomena komunikasi serta menggunakan kajian teori untuk mengkaji fenomena yang dibahas. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian kuantitatif deskriptif.

Topik yang diangkat oleh penulis adalah tingkat kepuasan *follower* akun *twitter* XL (@XL123). Hal ini menjadi penting dikarenakan kecanggihan teknologi yang harus diimbangi oleh setiap perusahaan khususnya PT. XL Axiata dalam menjalin hubungan baik dengan khalayaknya yaitu dengan menggunakan media social khususnya *twitter* dalam akun @XL123. Subjek dari penelitian adalah *followers* akun @XL123. Teori yang dikaji dalam penelitian ini adalah teori Anitta Whitting & David William mengenai motif menggunakan media social. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat beberapa indikator yang membuat responden merasa puas dalam mengakses akun *twitter* @XL123. Namun juga terdapat beberapa indikator bagi responden belum merasa puas mengakses akun *twitter* @XL123.

Kata kunci : Uses and Gratification, Media sosial *twitter*, akun *twitter* XL @XL123

ABSTRACT

Yonathan Bono Bagus Prakoso, NRP 1423102039. *Satisfaction Level of XL twitter account (XL123) follower*

This research bring forward the files and based on researcher's observe. This research has the phenomenon of communication as well as use the theory to review the phenomenon that discussed. Researcher use quantitative research with descriptive quantitative research.

The topics raised by the researcher is satisfaction level of XL twitter account (@XL123) follower. This becomes important because of the sophistication of the technology that must be offser by every company especially PT.XL Axiata in good relationship with their consumer that is by using social media in particular twitter account @XL123. The theory that examined in this research is from Anitta Whitting & David William about why people use social media. The results of this research are there are some indicators that make respondents feel satisfied in accessing twitter account @XL123. But there are also some indicators for the respondent has not satisfied to access the twitter acocount @XL123

Key word : Uses and gratification, Social media twitter, Twitter account XL @XL123