

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pengguna Jejaring Sosial

(Kasus Pengguna *Facebook* dan *Twitter* di SMAN 1 Padang Panjang)

Oleh :

Mardiwan

0810862018

Pembimbing :

Dr. Asmawi

Elva Ronaning Roem, M. Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jejaring sosial *Facebook* dan *Twitter* serta jejaring sosial mana yang lebih memuaskan penggunanya. Pengukuran tingkat kepuasan ini didasarkan pada motif penggunaan media yang dikemukakan oleh McQuail yaitu motif informasi (*Surveillance*), motif identitas pribadi (*Personal Identity*), motif integrasi dan interaksi sosial (*Personal Relationship*), dan motif hiburan (*Diversion*).

Jenis penelitian ini adalah penelitian komparasi dengan pendekatan kuantitatif. Menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner, objek penelitian adalah 88 responden yang merupakan pelajar di SMAN 1 Padang Panjang aktif menggunakan kedua jejaring sosial tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive* dan *accidental sampling*. Teori *Uses and Gratification* pengembangan dari Phillip Palmgreen digunakan untuk menganalisis hasil penelitian. Dan untuk melihat tingkat kepuasan pengguna jejaring sosial tersebut digunakan analisis uji beda *T-test* dengan bantuan SPSS 20 .

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pengguna *Facebook* dan *Twitter* di SMAN 1 telah terpuaskan setelah menggunakan jejaring sosial tersebut, namun kepuasan yang diperoleh antara *Facebook* dan *Twitter* berbeda karena penggunaan *Twitter* lebih memuaskan daripada *Facebook*.

Kata Kunci : Motif, Kepuasan, *Facebook*, *Twitter*, Teori *Uses and Gratification*

ABSTRACT

The Satisfaction Level of Social Network Users

(The Case of Facebook and Twitter users in Padang Panjang State Senior High School 1/ SMAN 1 Padang Panjang)

By :

Mardiwan

0810862018

Supervisors :

Dr. Asmawi

Elva Ronaning Roem, M. Si

This research is aimed to elaborate the satisfaction level of social network users, Facebook and Twitter, as well as to describe which social network is more satisfactory for its users. The measuring of this satisfaction level is based on the motives of media usage as proposed by McQuail, which are information motive (Surveillance), Personal Identity, social integration and interaction motive (Personal Relationship), and entertainment motive (Diversion).

The research is categorized as comparative research with quantitative approach. Using questionnaire-based survey method, the object of the research is 88 respondents which are students of SMAN 1 Padang Panjang who actively use both of the social networks. The sample is acquired through purposive technique and accidental sampling. The theory of Uses and Gratification, developed by Phillip Palmgreen is applied to analyze the result. Furthermore, the analysis of difference-test, T-test, with the help of SPSS 20, is applied to acquire the satisfaction level of social network users.

Thoroughly, it is concluded that the users of Facebook and Twitter in SMAN 1 Padang Panjang is satisfied using those social networks, but the satisfaction level of Facebook and Twitter is different since the usage of Twitter is more satisfactory than Facebook.

Keywords: Motive, Satisfaction, Facebook, Twitter, Theory of Uses and Gratification