

Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram @Jabarquickresponse Terhadap Kepuasan Followers

Salma Fauziyyah*, Yulianti

Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

*salma.fauziyyah225@gmail.com , yulianti@unisba.ac.id

Abstract. Technology continues to develop rapidly and make activities easier, especially in communication. Now, with internet technology humans can access social media to find information or communicate without knowing distance and time. Same as Jabar Quick Response (JQR) created an Instagram account to share complaint service information and news about West Java. This study aims to measure the extent of the influence of the use of social media instagram @jabarquickresponse on follower satisfaction. To measure this influence, researchers use the positivism paradigm with a quantitative approach. The data analysis technique in this study uses simple linear regression to test the hypothesis that the researcher has set, its function is to measure the influence between variable X and variable Y. Primary data collection techniques use questionnaires and secondary data collection techniques use literature studies and documentation. The results of this study indicate that there is an influence between variable X on variable Y of 65.8% with a strong category. Then, the category of sub variable X on the strongest sub variable Y is communication on information satisfaction with an R square of 0.481.

Keywords: *Social media, Instagram, Satisfaction, Jabar Quick Response*

Abstrak. Teknologi terus berkembang pesat dan membuat kegiatan lebih mudah, terutama dalam berkomunikasi. Kini, dengan teknologi internet manusia dapat mengakses media sosial untuk mencari informasi atau berkomunikasi tanpa mengenal jarak dan waktu. Sama halnya dengan Jabar Quick Response (JQR) yang membuat akun Instagram untuk membagikan informasi layanan aduan dan berita tentang Jawa Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh penggunaan media sosial instagram @jabarquickresponse terhadap kepuasan followers. Untuk mengukur pengaruh tersebut, peneliti menggunakan paradigma positivisme dengan pendekatan kuantitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis yang sudah peneliti tetapkan, fungsinya untuk mengukur pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Teknik pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan teknik pengumpulan data sekunder menggunakan studi literatur dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y sebesar 65,8% dengan kategori kuat. Lalu, kategori sub variabel X terhadap sub variabel Y yang terkuat adalah communication terhadap kepuasan informasi dengan jumlah R square 0,481.

Kata Kunci: *Media sosial, Instagram, Kepuasan, Jabar Quick Response*

A. Pendahuluan

Saat ini teknologi dalam kehidupan telah berkembang dari masa ke masa, mulai dari pertanian, industri, informasi, komunikasi dan informasi. Berbagai macam inovasi terus dilakukan untuk perkembangan teknologi, tidak dapat dipungkiri saat ini hampir seluruh manusia melakukan segala kegiatan memakai teknologi. Hal ini dikarenakan teknologi digital dapat membantu aktivitas manusia dan membuatnya menjadi mudah. Khususnya dalam kegiatan berkomunikasi.

Teknologi yang menunjang proses komunikasi salah satunya menggunakan jaringan internet. Berdasarkan data dari We Are Social, angka pengguna internet telah tumbuh sebesar 3,7 persen selama setahun terakhir, hingga mencapai 5,30 miliar pada bulan Oktober 2023. Angka ini setara dengan 65,7 persen populasi dunia. Maka dari itu, dengan adanya penemuan jaringan komunikasi ini muncul pula istilah media baru seperti media sosial.

Salah satu media sosial yang banyak digemari khalayak adalah instagram. Instagram menduduki peringkat ke-2 dalam kategori media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia pada tahun awal tahun 2023. Berdasarkan data dari Napoleon Cat, terdapat 113.396.500 juta pengguna Instagram di Indonesia hingga Oktober 2023 (Riquelme et al., 2018).

Tidak sedikit pengguna Instagram yang memanfaatkannya sebagai sarana dalam menyampaikan informasi secara menarik dengan berbagai macam konsep pengemasannya. Salah satunya adalah terbentuknya Instagram Jabar Quick Response. . Jabar Quick Response membuat akun Instagram yang bertujuan untuk membangun branding program dan menjadi sarana informasi bagi masyarakat Jawa Barat terkait bantuan-bantuan darurat yang membutuhkan pertolongan cepat. Informasi tersebut dikemas dengan cara yang menarik melalui berbagai konten video dan foto (Febrina, 2019).

Dari banyaknya unggahan konten Jabar Quick Response di Instagram, peneliti tertarik untuk memfokuskan objek penelitian pada konten sketsa yang bertema tentang isu pendidikan, diunggah pada tanggal 10 September 2023 karena memperoleh banyak Views dan likes jika dibanding dengan konten sketsa lainnya yang diunggah setiap hari Minggu.

Dengan menggunakan media sosial sebagai sarana informasi, perlu diperhatikan bagaimana kepuasan pengguna dalam menilai penyajian informasinya. Penggunaan media sosial dengan konsep 4C menurut Chris Heuer (dalam Solis 2010: 263) adalah (1) context; (2) communication; (3) collaboration; (4) connection). Untuk mengukur kepuasan, peneliti memakai teori kepuasan dari McQuail (1987:72) dengan indikator kepuasan informasi, kepuasan identitas pribadi, kepuasan integrasi dan interaksi sosial, dan kepuasan hiburan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini fokus pada sejauhmana pengaruh penggunaan media sosial Instagram @jabarquickresponse dalam konten sketsa isu pendidikan terhadap kepuasan followers (Muhamad Fauzi Rohimat Desfiana & Karsa, 2021).

B. Metodologi Penelitian

Paradigma dalam penelitian ini menggunakan paradigma positivisme. Menurut (Sugiyono, 2019) positivisme memandang gejala, realitas, atau fenomena yang bisa dijelaskan, terukur, cenderung tetap dan konkret, terstruktur serta mengukur sebab akibat.

Metode penelitian yang digunakan ialah pendekatan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2019:16-17) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berdasar pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi maupun sampel tertentu.

Populasi dalam penelitian ini adalah followers akun Instagram @jabarquickresponse yang menonton dan menyukai konten sketsa isu pendidikan pada tanggal 10 September 2023. Konten tersebut memperoleh 63.200 views dan 1224 likes terhitung pada 25 November 2023.

Sampel dalam penelitian ini adalah followers yang pernah menonton dan menyukai konten sketsa isu pendidikan pada akun Instagram @jabarquickresponse. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik simple random sampling.

Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 1.224 sesuai dengan jumlah akun yang memberi likes pada konten sketsa isu pendidikan terhitung pada tanggal 25 November 2023. Kemudian peneliti menggunakan rumus slovin untuk menghitung jumlah sampel maka didapat

hasil 92,4 atau dapat dibulatkan menjadi 92 sampel followers instagram @jabarquickresponse.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian melalui angket, studi literatur, dan dokumentasi. Penyebaran angket melalui google form. Lalu, teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik dan analisis deskriptif, yaitu penjabaran berupa deskripsi dari data-data yang sudah diperoleh melalui kuesioner secara keseluruhan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram @Jabarquickresponse Terhadap Kepuasan Followers

Berikut merupakan hasil analisis serta pembahasan mengenai pengaruh penggunaan media sosial @jabarquickresponse terhadap kepuasan followers.

Pengaruh Context Terhadap Kepuasan Informasi

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X1 terhadap Y1 memperoleh nilai 0,288 yang termasuk dalam kategori rendah namun bernilai positif. Defisini konsep 4C dari Chris Heuer dalam Solis (2010: 263), menyatakan bahwa context merupakan bagaimana media membingkai cerita atau dapat diartikan context adalah menyampaikan makna dengan cara penyampaian pesan atau isi dari sebuah konten sehingga khalayak dapat memahaminya dengan mudah. Responden setuju bahwa penyampaian pesan mengenai arahan dan pengajuan aduan pada konten sketsa isu pendidikan di instagram @jabarquickresponse dikemas dengan konten yang menarik dan isi pesan jelas serta tidak membosankan. Namun, terdapat pula responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Hal inilah yang membuat kategori X1 terhadap Y1 termasuk rendah.

Selaras dengan penelitian dari Sugiono dan Irwansyah yang berjudul “Vlog Sebagai Media Storytelling Digital Bagi Tokoh Publik Pemerintahan” yang menyatakan bahwa konten storytelling merupakan teknik komunikasi yang efektif sehingga mereka dapat menerima informasi secara mendalam dan menyeluruh. Lalu, unsur-unsur yang dapat membentuk teknik komunikasi storytelling digital meliputi musik, teks, dan gambar.

Pengaruh Context Terhadap Kepuasan Identitas Pribadi

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengaruh variabel X1 terhadap Y2 memiliki angka 0,245 yang termasuk dalam kategori rendah namun bernilai positif. Responden setuju bahwa mereka tergerak untuk menggunakan layanan Jabar Quick Response setelah menonton konten sketsa isu pendidikan. Namun, terdapat pula responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Pada teori McQuail (1987:72) tentang kepuasan identitas pribadi yang berarti khalayak menemukan penunjang nilai-nilai pribadi, menemukan model perilaku, meningkatkan pemahaman diri, dan untuk memahami bagaimana media memengaruhi khalayaknya secara individu dalam hal positif atau negatif.

Dalam kategori ini, isi konten sketsa isu pendidikan menyuguhkan informasi yang jelas dan tertata, sehingga khalayak dapat memahaminya dengan baik. Maka dari itu responden mengikuti akun instagram JQR untuk mendapatkan informasi mengenai layanan aduan dan dapat mengetahui kapan harus menggunakan layanan Jabar Quick Response.

Pengaruh Context Terhadap Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan, pengaruh variabel X1 terhadap Y3 masuk dalam kategori sangat rendah namun bernilai positif. Responden setuju bahwa konten sketsa isu pendidikan ini meningkatkan integrasi dan interaksi sosial followers, yaitu seperti responden menunjukkan dan memberikan informasi JQR kepada orang lain, JQR melakukan proses interaksi dengan followers melalui kolom komentar, dan followers memberikan like.

Teori kepuasan integrasi dan interaksi sosial menurut McQuail (1987:72) adalah cara membentuk hubungan sosial dan integrasi dengan individu atau khalayaknya. Poin ini didukung dengan adanya rasa empati responden. Variabel context pada isi konten sketsa isu pendidikan ini menyampaikan makna melalui cerita yang memperlihatkan kondisi seorang tunawisma

sedang mengemis untuk biaya anaknya sekolah karena tidak mampu. Alur cerita tersebut dapat membuat responden menyadari bahwa tidak semua orang beruntung untuk menempuh pendidikan yang layak. Setelah mendapatkan pemahaman tentang empati sosial, pengguna dapat dikatakan memiliki kepuasan integrasi dan interaksi.

Pengaruh Context Terhadap Kepuasan Hiburan

Hasil Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan bahwa pengaruh variabel X1 terhadap Y4 memiliki nilai 0,334 dan termasuk dalam kategori rendah namun bernilai positif. Peneliti melihat dan menganalisis teori kepuasan hiburan dari McQuail sangat berkaitan dengan variabel context (X1) yang berisi konten sketsa isu pendidikan yang mempunyai unsur komedi, yaitu mulai dari audio menambahkan gambar-gambar komedi yang mendukung, dan disertai teks.

Analisis peneliti pun didukung oleh pernyataan dari Izza (2022) yang membahas mengenai konten hiburan yang banyak jenisnya, contohnya komedi. Pengemasan konten hiburan dapat berupa teks, gambar, dan audio. Lalu, setiap konten yang dibuat harus menarik agar penikmat konten dapat meningkat.

Pengaruh Communication Terhadap Kepuasan Informasi

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X2 terhadap Y1 masuk dalam kategori cukup kuat dengan nilai 0,481. Nilai signifikansinya pun positif. Lalu, angka pada kategori ini adalah jumlah yang paling besar dibandingkan seluruh kategori.

Teori kepuasan informasi menurut McQuail (1987:72) ialah khalayak akan merasa puas jika mendapatkan berita tentang peristiwa dan situasi yang terjadi di lingkungan sekitar. Hal tersebut berkesinambungan dengan teori communication dari Chris Heuer/. Jika ditarik kesimpulan, konten harus berisikan komunikasi yang baik agar tersampaikan dengan jelas dan khalayak merasa puas dengan informasi tersebut.

Pada penelitian ini memakai teori uses and gratification, yaitu responden memilih akun instagram JQR sebagai sarana informasi seputar Jawa Barat serta bantuan darurat dengan teknik pengemasan konten yang beragam.

Selaras dengan penelitian dari Jasmine (2023:92-93) yang berjudul “Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram Humas Kota Bandung Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Vaksin Masyarakat Kota Bandung” menyatakan bahwa communication berarti bagaimana akun Instagram @humas_bandung menyampaikan pesan atau informasi tersebut. Konten di akun Instagram @humas_bandung berhasil menarik pengguna untuk memilih akun tersebut sebagai media mereka untuk mendapatkan informasi tentang vaksinasi.

Pengaruh Communication Terhadap Kepuasan Identitas Pribadi

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X2 terhadap Y2 memiliki nilai 0,330 yang termasuk dalam kategori rendah, namun bernilai positif. Menurut teori kepuasan dari McQuail (1987:72), kepuasan identitas pribadi, yang mencakup pemahaman tentang bagaimana media memengaruhi khalayaknya secara individu secara positif atau negatif, dan juga terkait dengan penggunaan media untuk meningkatkan pemahaman diri.

Responden setuju bahwa informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik, dari segi bahasa hingga penyampaian pesan dari talentnya. Lalu, responden tergerak untuk menggunakan layanan Jabar Quick Response setelah menonton konten sketsa isu pendidikan.

Pengaruh Communication Terhadap Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan kategori ini memiliki nilai yang cukup kuat yakni dengan nilai 0,408 serta nilai signifikansi bernilai positif. Menurut teori communication dari Chris Heuer (dalam Solis, 2010:263), komunikasi adalah bagaimana kita mendengar, merespon, dan berkembang dengan cerita atau pesan yang kita miliki.

Responden setuju bahwa bentuk komunikasi konten sketsa isu pendidikan dapat dipahami dengan baik, dari segi bahasa hingga penyampaian pesan dari talentnya. Lalu, setelah

mendapatkan informasi tersebut responden akan menunjukkan dan memberikan informasi JQR kepada orang lain, pihak JQR pun melakukan proses interaksi dengan followers melalui kolom komentar, dan followers memberikan like pada konten tersebut.

Pengaruh Communication Terhadap Kepuasan Hiburan

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X2 terhadap Y4 memiliki nilai 0,317 dan termasuk dalam kategori rendah, namun bernilai positif. Responden setuju bahwa selain komunikasi yang disampaikan pada konten sketsa mudah dipahami, konten tersebut juga memberikan kepuasan hiburan bagi para responden. Berdasarkan analisis peneliti, isi konten sketsa isu pendidikan dibalut dengan unsur komedi, dilihat dari alur cerita, audio, juga talent yang lucu dan jenaka.

Penelitian yang ditulis oleh Nagara dan Andre (2023:10) yang berjudul “Motif Dan Kepuasan Penonton Konten Alur Cerita Film” mengatakan bahwa pengemasan dan penyampaian konten yang jenaka membuat informan nyaman dan terhibur. Hal ini selaras dengan penelitian ini, responden merasa terhibur dengan pengemasan konten yang bertema komedi ini, yaitu konten sketsa isu pendidikan.

Pengaruh Collaboration Terhadap Kepuasan Informasi

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X3 terhadap Y1 memiliki nilai 0,317 yang termasuk dalam kategori rendah, namun bernilai positif. Menurut Chris Heuer (dalam Solis, 2010:263), collaboration berkaitan dengan bagaimana membangun hubungan kerjasama pada suatu akun dengan tujuan untuk menciptakan situasi yang lebih baik, efisien dan efektif.

Teori kepuasan informasi menurut McQuail (1987:72) ialah khalayak akan merasa puas jika mendapatkan berita tentang peristiwa dan situasi yang terjadi di lingkungan sekitar, dan seluruh dunia. Responden setuju bahwa akun @jabarquickresponse telah membangun kesan yang baik dengan pengikut karena konten sketsa isu pendidikan ini memberikan solusi yang bermanfaat dan dikemas dengan cara yang unik, selain itu responden merasa puas dengan informasi yang disampaikan.

Pengaruh Collaboration Terhadap Kepuasan Identitas Pribadi

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan, diperoleh bahwa pengaruh variabel X3 terhadap Y memiliki nilai 0,359 yang termasuk dalam kategori rendah. Namun demikian, diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang berarti bahwa variabel X3 dengan Y2 bernilai positif.

Menurut Chris Heuer (dalam Solis, 2010:263), collaboration berkaitan dengan bagaimana membangun hubungan kerjasama pada suatu akun dengan tujuan untuk menciptakan situasi yang lebih baik, efisien dan efektif. Responden setuju bahwa akun @jabarquickresponse telah membangun kesan yang baik dengan pengikut karena konten sketsa isu pendidikan ini memberikan solusi yang bermanfaat dan dikemas dengan cara yang unik, selain itu responden tergerak untuk menggunakan layanan Jabar Quick Response setelah menonton konten sketsa isu pendidikan.

Pengaruh Collaboration Terhadap Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X3 terhadap Y3 memiliki nilai 0,321 yang termasuk dalam kategori rendah namun bernilai positif. Peneliti melihat pada kategori pengaruh variabel X3 terhadap variabel Y3 adalah terdapat interaksi yang membangun hubungan antara followers dan akun instagram JQR, sebagaimana teori collaboration dari Chris Heuer.

Responden menyatakan setuju untuk menunjukkan dan memberikan informasi tentang pelayanan JQR kepada orang lain. Lalu, pihak JQR pun melakukan proses interaksi dengan followers melalui kolom komentar dengan baik, dan followers memberikan like pada konten tersebut. Kemudian, setelah menonton konten tersebut, responden menyadari tidak semua orang beruntung untuk menempuh pendidikan yang layak.

Peneliti menemukan terdapat penelitian yang selaras dengan penelitian ini, yaitu dengan

judul “Motif Dan Kepuasan Penonton Konten Alur Cerita Film” yang ditulis oleh Nagara dan Andre (2023:16) mengatakan bahwa, “Informan merasa terpuaskan karena dengan menonton konten-konten IQ7 mereka mendapatkan perspektif orang lain terhadap sebuah film, mendapatkan bahan obrolan untuk berinteraksi dan bersosialisasi, dan juga mendapatkan hal yang dapat menunjang pekerjaan serta peran sosial yang sedang dijalaninya”.

Pengaruh Collaboration Terhadap Kepuasan Hiburan

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X3 terhadap Y4 memiliki nilai 0,244 dan termasuk dalam kategori rendah. Namun demikian, nilai signifikansinya positif. Menurut Chris Heuer (dalam Solis, 2010:263), collaboration berkaitan dengan bagaimana membangun hubungan kerjasama pada suatu akun dengan tujuan untuk menciptakan situasi yang lebih baik, efisien dan efektif. Kolaborasi adalah hal yang penting untuk akun JQR membangun hubungan dengan khalayak untuk mencapai suatu tujuan tertentu, yaitu agar khalayak menggunakan pelayanan aduan jika membutuhkan pertolongan darurat.

Responden setuju bahwa akun @jabarquickresponse telah membangun kesan yang baik dengan pengikut karena konten sketsa isu pendidikan ini memberikan solusi yang bermanfaat untuk masyarakat dan konten dikemas dengan cara yang unik. Lalu, konten sketsa isu pendidikan juga memberikan kepuasan hiburan bagi para responden, yaitu dengan konsep ceritanya, talent yang menghibur, dan juga unsur-unsur editan video yang mendukung.

Pengaruh Connection Terhadap Kepuasan Informasi

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan, diperoleh kesimpulan bahwa sub variabel X4 (Connection) penggunaan media sosial terhadap kepuasan informasi (variabel Y1) followers ini masuk dalam kategori cukup kuat dengan nilai 0,403 dan bernilai positif. Menurut Chris Heuer (dalam Solis, 2010:263), connection adalah “The relationships we forge and maintain.”

Berdasarkan definisi hasil analisis diatas, peneliti menganalisa terdapat upaya akun instagram JQR yang tengah membangun hubungan yang baik dengan para followersnya, yaitu dengan menggunakan bahasa yang ramah, dan membalas khalayak melalui kolom komentar atau direct message.

Responden setuju bahwa akun instagram @jabarquickresponse selalu menjaga hubungan dengan followersnya, yaitu dengan bentuk membalas pesan atau komentar khalayak pada suatu konten, khususnya konten sketsa isu pendidikan. Lalu, akun JQR juga menggunakan bahasa yang ramah ketika membalas para followersnya. Disamping akun JQR yang aktif membalas pesan, responden juga merasa puas dengan informasi yang disampaikan.

Selaras dengan penelitian yang ditulis oleh Nurhasanah (2023:111) dengan judul “Pengaruh Penggunaan Media Sosial Tiktok Vina Muliana Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers”, beliau menyatakan hasil bahwa sebagian besar respondennya merasa bahwa Vina selalu interaktif dalam membalas komentar responden pada konten Cara Jitu Lolos Walk In-Interview Vina, sehingga menjadikan responden selalu ingin tahu dan mengikuti konten yang Vina buat selanjutnya.

Pengaruh Connection Terhadap Kepuasan Identitas Pribadi

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan, menunjukkan bahwa pengaruh variabel X4 terhadap Y2 memiliki nilai 0,268 yang termasuk dalam kategori rendah. Namun demikian, diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang berarti bernilai positif.

Peneliti melihat berdasarkan definisi konsep 4C dari Chris Heur (dalam Solis, 2010:263), bahwa connection adalah strategi untuk mempertahankan hubungan yang sudah terbentuk dengan baik agar hubungan tersebut berlanjut dan memberi pengguna media sosial kesan bahwa mereka lebih dekat dengan akun.

Hasil analisis yang diperoleh peneliti pada kategori pengaruh variabel X4 terhadap variabel Y2 adalah responden setuju bahwa akun instagram @jabarquickresponse selalu menjaga hubungan dengan followersnya, yaitu dengan bentuk membalas pesan atau komentar khalayak pada suatu konten, khususnya konten sketsa isu pendidikan. Lalu, akun JQR juga menggunakan bahasa yang ramah ketika membalas para followersnya.

Pengaruh Connection Terhadap Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X4 terhadap Y3 memiliki nilai 0,290 yang termasuk dalam kategori rendah, namun bernilai positif. Menurut Chris Heuer (dalam Solis, 2010:263), bahwa connection adalah strategi untuk mempertahankan hubungan yang sudah terbentuk dengan baik agar hubungan tersebut berlanjut dan memberi pengguna media sosial kesan bahwa mereka lebih dekat dengan akun.

Responden setuju bahwa akun instagram @jabarquickresponse selalu menjaga hubungan dengan followersnya, yaitu dengan bentuk membalas pesan atau komentar khalayak pada suatu konten, khususnya konten sketsa isu pendidikan. Lalu, akun JQR juga menggunakan bahasa yang ramah ketika membalas para followersnya.

Pengaruh Connection Terhadap Kepuasan Hiburan

Berdasarkan hasil uji statistik yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa pengaruh variabel X4 terhadap Y4 memiliki nilai 0,220 yang termasuk dalam kategori rendah. Namun demikian, diperoleh nilai signifikansi 0,000 yang berarti bernilai positif.

Teori kepuasan hiburan menurut McQuail (1987:72) terjadi jika pengguna merasa senang dan hal tersebut dapat menghindari masalah mereka. Konten sketsa isu pendidikan memberikan kepuasan hiburan bagi para responden.

Responden setuju bahwa akun instagram @jabarquickresponse selalu menjaga hubungan dengan followersnya, yaitu dengan bentuk membalas pesan atau komentar khalayak pada suatu konten, khususnya konten sketsa isu pendidikan. Lalu, akun JQR juga menggunakan bahasa yang ramah ketika membalas para followersnya.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil olah data tersebut dapat disimpulkan bahwa kuatnya pengaruh variabel bebas (penggunaan media sosial) terhadap variabel terikat (kepuasan) adalah sebesar 65,8%. Setelah melihat rincian analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pengaruh sub variabel X terhadap sub variabel Y yang terkuat adalah sub variabel communication terhadap kepuasan informasi dengan jumlah R square 0,481 atau 48,1%.

Acknowledge

Saya ucapkan terima kasih kepada Ibu Yulianti, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan serta masukan dalam penelitian ini. Selain itu, kepada seluruh jajaran pihak Jabar Quick Response yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian terkait Jabar Quick Response. Lalu, teman-teman dan keluarga yang senantiasa memberi masukan serta dukungan selama pengerjaan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] “Digital 2023 October Global Statshot Report”, <https://wearesocial.com/id/blog/2023/10/digital-2023-october-global-statshot-report/>. Diakses tanggal 19 Oktober 2023, pk 20.32 WIB.
- [2] Arianti, G. 2017. “Kepuasan Remaja Terhadap Penggunaan Media Sosial Instagram dan Path”. Wacana. Volume 16, Nomor 2, Tahun 2017 (hlm. 180).
- [3] Brogan, C. 2010. *Social Media 101: Tactics and Tips to Develop Your Business Online*: Jhon Wiley & Sons.
- [4] Gunawan, L. 2016. “Motif dan Kepuasan Masyarakat Surabaya dalam Menonton Program Dialog “Titik Tengah” di Metro TV Jawa Timur”. *Jurnal E-Komunikasi*, Volume 4, Nomor 1, Tahun 2016 (hlm 6- 7).
- [5] Jasmine, A. A. 2023. “Pengaruh Penggunaan Media Sosial Instagram Humas Bandung Terhadap Pemenuhan Informasi Vaksin Masyarakat Kota Bandung”. Skripsi. Bandung: Universitas Islam Bandung.
- [6] Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. Jilid ke-1. Cetakan ke-10. Penerjemah:

- Herujati Purwoko. Jakarta : Erlangga.
- [7] McQuail, D. 2005. *McQuail's Mass Communication Theory*. London: Sage Publications.
- [8] McQuail, Dennis. 1987. *Teori Komunikasi Massa Suatu Pengantar*. Jakarta : Penerbit Airlangga.
- [9] Nagara, H. S., Andre, N. R. 2023. “Motif dan Kepuasan Penonton Konten Alur Cerita Film”. *Jurnal Komunikasi Massa*. Volume 1, Tahun 2023 (hlm. 14-17).
- [10] Nurhasanah, A. 2023. “Pengaruh Penggunaan Media Sosial Tiktok Vina Muliana Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers”. Skripsi. Bandung: UniversitasIslamBandung.
- [11] Solis, Brian. 2010. *Engage: The Complete*
- [12] *Guide For Brands and Business to Build. And Measure Succes in the New Web*. John Wiley & Sons Inc.
- [13] Sugiono, S., & Irwansyah. 2019. “Vlog Sebagai Media Storytelling Digital Bagi Tokoh Publik Pemerintahan”. Dalam *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*. Volume 23, Nomor 2, Tahun 2019 (hlm. 116).
- [14] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.