



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

PENGARUH PERBEDAAN GENDER PADA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FACEBOOK

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Alfince Wenda

09110310112

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH PERBEDAAN GENDER PADA TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA FACEBOOK

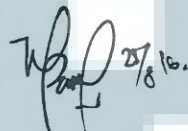
Oleh

Alfince Wenda

Telah diajukan pada hari Jumat, 5 Agustus 2016

Pukul 10.30 s.d 12.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji
sebagai berikut.

Ketua Sidang



Wella, S.Kom., M.MSI

Dosen Penguji



Yustinus Eko Soelistio, S.Kom., M.M.

Dosen Pembimbing



Marcelli Indriana, S.Kom, M.Sc.

Disahkan oleh,

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Wira Mungana, S.Si., M.Sc.

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT DALAM PENYUSUNAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain. Semua kutipan yang diambil dari karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber dan dicantumkan didaftar pustaka.

Apabila dikemudian hari penulis terbukti melakukan plagiat, maka penulis bersedia menerima konsekuensi pencabutan gelar sarjana yang diperoleh dari skripsi ini.

Tangerang, 25 Agustus 2016

Alfince Wenda

UMN

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah mengukur kepuasan pengguna melalui beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada situs jejaring sosial Facebook dan melihat apakah variabel gender turut mempengaruhi kepuasan pengguna.

Model penelitian dirancang berdasarkan model diskonfirmasi ekspektasi (EDM), dengan focus pada motivasi khusus dari penggunaan situs jejaring sosial Facebook, yaitu memelihara hubungan, mencari informasi, hiburan dan menemukan teman baru. Model diujikan pada 1000 sampel pengguna Facebook di Indonesia.

Pengujian model penelitian menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan 88,0%. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna wanita lebih puas menggunakan Facebook dibanding pria. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memelihara hubungan dan mencari informasi merupakan faktor yang dominan pada pengguna wanita. Sedangkan, hiburan lebih dominan pada pengguna pria. Variabel terakhir yaitu menemukan teman baru terlihat terlihat sama pada kedua sampel.

Penelitian ini, ingin menunjukkan pemahaman teoritis mengenai kepuasan pengguna pada konteks khusus, Facebook. Persepsi dan diskonfirmasi telah diidentifikasi dan diuji secara empiris. Dan, juga diuji dengan dimoderasi oleh peran gender. Karena itu, semoga penelitian ini dapat melengkapi penelitian-penelitian lainnya dalam literatur SI khususnya pada teknologi komunikasi sosial baru.

Kata Kunci: Gender, *Social network sites*, *Social media*, *Satisfaction*, *Expectation disconfirmation theory*, *IS continuance*

ABSTRACT

The purpose of this paper is to examine the factors associated with user satisfaction in the most popular social network sites Facebook and to explore the moderating effects of gender on user satisfaction.

A research model was built upon the expectation disconfirmation model (EDM) with focus on social network sites specific motivations (i.e. relationship maintenance, entertainment, information searching, and make a new friends). The model was tested empirically with 1000 experienced Facebook users using online and off-line survey.

The research model explained 88,0 percent of the variance in user satisfaction. In addition, the results showed that female users is more satisfied using Facebook than a male user's. The result showed that relationship maintenance and searching information are the most important role in female user and entertainment is more important determining user satisfaction in male. The last factor called make new friends is not effect in the sample.

The current study enriched the theoretical understanding of user satisfaction in the context of Facebook. Particularly, perceptions and disconfirmations about the use of SNSs were identified and empirically tested. Furthermore, gender differences in terms of SNSs usage were empirically demonstrated. It complements the empirical research in the IS literature that addresses new social communication technologies.

Keywords: Gender, Social network sites, Social media, Satisfaction, Expectation disconfirmation theory, IS continuance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat, kasih dan penyertaan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini juga, dapat selesai berkat adanya doa, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak. Karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Wira Munggana selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
2. Bapak Johan Setiawan, selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi sekaligus merupakan dosen pembimbing akademik, terima kasih buat semua motivasi dan alarm-alarmnya selama kuliah.
3. Ibu Marcelli Indriana selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan, masukan serta nasihat selama proses penyusunan skripsi
4. Dosen-dosen SI UMN yang dengan senang hati membantu setiap pertanyaan, serta memberikan masukan, nasehat dan motivasi.
5. Semua dosen UMN yang pernah berbagi ilmu, pengalaman serta membimbing dan memotivasi selama menjadi mahasiswa. Semoga penulis mampu menyerap dan menerapkan.
6. Keluarga untuk doa yang tak putus, cinta yang tulus dan semangat yang tak pernah padam. Maaf karena membuat perjuangan ini sangat panjang.
7. Teman-teman matrikulasi '09 khususnya, May, Ester, Ima, Ningsih Laddy, Olin, Maya, Jeje, Jerry, Firu dan Nopinus. Keluarga kedua selama di Tangerang. Jujur nie, z sayang saja, bien merci.
8. Penghuni asrama putri Lani Jaya Jakarta. Kalian terlalu indah untuk dilupakan.
9. Teman-teman SI UMN '09 juga junior dan senior yang luar biasa. Terimakasih sudah memberikan banyak cerita buat saya selama menjadi mahasiswa UMN.
10. Semua senior, junior dan teman-teman The Pioners Of Papua Tangerang, STIKIP Surya, IKB-PM Lanny Jaya Jakarta, IPMANAPANDODE Jakarta.

Semua pribadi-pribadi luar biasa yang sudah berbagi banyak sekali cerita selama di Tangerang dan Jakarta. Wa...wa..wa.. ide umina. Nogoba Allah ninom. Ugatame inima enaimo.

11. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhirnya, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu, penulis bersedia menerima kritik dan saran yang bersifat konstruktif dari semua pihak guna perbaikan skripsi ini. Selain itu, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 25 Agustus 2016

Alfince Wenda

UMN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iii
ABSTRAKSI	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Model Diskonfirmasi Harapan	6
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 Penggunaan Facebook	9
2.4 Perbedaan Gender dalam Interaksi Sosial Secara Online	10
2.5 Model Persamaan Struktural.....	12
2.5.1 Variabel.....	12
2.5.2 Model.....	14
2.5.3 Kesalahan.....	15
2.6 Penelitian Terdahulu	16
2.7 Variabel Penelitian	18

2.7.1 Variabel Laten.....	19
2.7.2 Variabel Teramati	20
2.8 Model Penelitian	23
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Objek Penelitian	25
3.1.1 Situs Jejaring Sosial Facebook	25
3.2 Hipotesis	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1 Konseptualisasi Model.....	32
3.6.2 Menentukan Metode Analisis Algorithm	33
3.6.3 Menentukan Metode Resampling	33
3.6.4 Menggambar Diagram Jalur	33
3.6.5 Evaluasi Model	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil Responden.....	38
4.1.1 Karakteristik Pengguna.....	38
4.1.2 Karakteristik Penggunaan	40
4.2 Analisis Data Menggunakan SmartPLS	43
4.3 Model Pengukuran	45
4.3.1 <i>Convergent Validity</i>	45
4.3.2 <i>Discriminant Validity</i>	46
4.3.3 <i>Reliability</i>	47
4.4 Model Struktural	48
4.5 Evaluasi Terhadap Pengaruh Gender	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR LAMPIRAN	56
-----------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Hubungan Antar Variabel dalam SEM.....	13
Gambar 2.2 : Sub Model dalam SEM.....	15
Gambar 2.3 : Model Penelitian (inner model)	24
Gambar 2.4 : Model Penelitian (outer model)	25
Gambar 3.1 : Tampilan <i>Home</i> pada Facebook	26
Gambar 3.2 : Tampilan <i>User Profile</i> pada Facebook.....	26
Gambar 3.3 : Tampilan Umum.....	27
Gambar 4.1 : Jenis Kelamin Responden.....	37
Gambar 4.2 : Usia Responden	38
Gambar 4.3 : Pekerjaan Responden:	38
Gambar 4.4 : Status Responden.....	38
Gambar 4.5 : Lama Responden menjadi User Facebook	40
Gambar 4.6 : Lama Penggunaan per Hari	40
Gambar 4.7 : Media untuk Mengakses Facebook	41
Gambar 4.8 : Jumlah Teman Facebook	41
Gambar 4.9 : Fitur yang Diminati.....	42
Gambar 4.10: Halaman awal SmartPLS	42
Gambar 4.11: Hasil PLS Algorithm	43
Gambar 4.12: Hasil Bootstrapping	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi dan Indikator Variabel.....	20
Tabel 4.1 Tempat Tinggal Responden	39
Tabel 4.2 Nilai Outer Loading dan Cross Loading	45
Tabel 4.3 Discriminant Validity	46
Tabel 4.4 Reliabilitas	47
Tabel 4.5 AVE	47
Tabel 4.6 R Square	48
Tabel 4.7 Path Coefficients Full sampel	48
Tabel 4.8 Path Coefficients Sampel Pria dan Wanita	49
Tabel 4.9 Tes Smith-Satterthwait.....	50

UMN

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Tes Smith-Satterthwait	36
--	----

