**ABSTRAK**

**Stephen Dian Wijaya / 62150132 / 2019 / Tingkat Kesenjangan Motif dan Kepuasan *Followers* Akun Instagram @lambe\_turah Pada Penghuni Apartemen MOI Tower Evian Garden Jakarta Utara / Dosen Pembimbing : Siti Meisyaroh, S.Sos, M.Soc.Sc**

Seiring dengan perkembangan jaman, pemenuhan kebutuhan khalayak akan media sosial semakin besar. Dengan demikian, muncullah beragam media yang dapat memenuhi kebutuhan khalayak tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Salah satunya internet menawarkan kemudahan dalam mencari suatu informasi secara cepat dan luas. Dari hal tersebut muncul aplikasi-aplikasi media sosial yang merupakan salah satu produk atau platform dan motif sehingga dapat membantu penggunanya dalam memenuhi kebutuhan sesuai yang dibutuhkan. Akun Instagram @lambe\_turah yang merupakan bagian dari media sosial Instagram menjadi media yang digunakan untuk khalayak yang suka mencari berbagai macam informasi berbentuk foto dan video sebagai sarana mencari informasi. Penelitian ini untuk mengetahui tingkat motif dan kepuasan *followers* akun Instagram @lambe\_turah pada penghuni Apartemen MOI Tower Evian Garden Jakarta Utara.

Penelitian ini menggunakan Teori *Uses and Gratification* dan lebih menekankan pada model *Expectancy Values* sebagai landasan teori. Dengan teori ini peneliti akan membahas mengenai tingkat motif, tingkat kepuasan, dan tingkat kesenjangan motif dan kepuasan yang diukur dengan melihat aspek motif (*Gratification Sought*) dan aspek kepuasan (*Gratification Obtained*).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan survei ekspalantif (komparatif). Objek penelitiannya adalah *followers* akun Instagram @lambe\_turah. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel probabilitas yang menggunakan *Sampling Random* Sederhana sebagai teknik yang digunakan.

Hasil data kuesioner yang telah dibagikan kepada responden mendapatkan hasil yang valid dan *reliable*. Pengelolaan data dilakukan dengan mencari rata-rata setiap aspek motif dan kepuasan, lalu mencari tingkat kesenjangan motif dan kepuasan. Pengelolaan data dilanjutkan dengan hipotesis uji T dan uji F untuk mengetahui aspek mana yang lebih dominan dalam menggunakan akun Instagram @lambe\_turah.

Berdasarkan hasil pengelolaan data, didapatkan hasil bahwa akun Instagram @lambe\_turah sebagai media yang diteliti mendapatkan hasil bahwa GS > GO. Dengan nilai total rata-rata motif 14,55 dan nilai total rata-rata kepuasann 14,24. Menurut model *Expectancy Values* oleh Philip Palmgreen apabila GS lebih besar dari GO maka dinyatakan bahwa terjadi kesenjangan kepuasan dan media dinyatakan tidak memuaskan khalayak sehingga tidak ada kesenjangan motif melainkan *followers*-nya lebih menekankan pada motif dibandingkan kepuasan yang diinginkan.

Kata Kunci : Motif, Kepuasan, Kesenjangan, Instagram, *Followers*