

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN

APLIKASI *QLUE*

(Survei Komparatif Pada Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Program Studi Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi, dan Teknik Informatika

Tahun Ajaran 2015)

Oleh:

Nama: Eric Paskah

NIM: 65110328

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Program Studi Ilmu Komunikasi

Konsentrasi Broadcasting



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

AGUSTUS 2016

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
(Survei Komparatif Pada Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

PERBEDAAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNAAN

(C)

APLIKASI QLUE

Survei Komparatif Pada Mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Program Studi Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi, dan Teknik Informatika

Tahun Ajaran 2015)

Diajukan Oleh

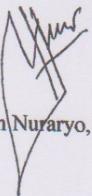
Nama : Eric Paskah

NIM : 65110328

Jakarta, 6 Oktober 2016

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing,


Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms))

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

2016

Institut Bisnis d

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRAK

Eric Paskah/ 65110328/ 2011/ Perbedaan Tingkat Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Qlue* (Survei Komparatif Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Tahun Ajaran 2015)/ Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms)

Pesatnya pertumbuhan *Smartphone* memberikan dampak pada kota-kota besar, seperti Jakarta. Tepat pada tahun 2014, pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan sebuah aplikasi bernama *Qlue*. Seperti yang sudah umum diketahui oleh warga Jakarta, bahwa pelaksanaan program dan tanggung jawab pemerintah kota Jakarta belum merata dan terbilang minim respon. Aturan birokrasi yang sulit di pemerintahan kota Jakarta justru menghambat program dan proses penyelesaian masalah. Adapun aplikasi *Qlue* bertujuan untuk mewujudkan Jakarta modern dan inovatif yang mampu mengelola sumber daya kotanya secara efektif, efisien dan berkelanjutan. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dalam sebuah penelitian berjudul “Perbedaan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Qlue* (Survei Komparatif Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Sistem Informasi dan Teknik Informatika Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Tahun Ajaran 2015”.

Penelitian ini menggunakan *Uses and Gratification* dan *Expectancy Value*. Teori-teori tersebut akan digunakan untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue*. Kepuasan yang dicari dan diperoleh akan menunjukkan perbedaan hasil rata-rata.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif survei komparatif. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner, dengan sampel berjumlah 87 orang pengguna aplikasi *Qlue*. Peneliti menjelaskan perbedaan tingkat kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* kepada mahasiswa-mahasiswi ilmu komunikasi, sistem informasi dan teknik informatika institut bisnis dan informatika Kwik Kian Gie sebagai variabel yang diteliti. Motif (variabel bebas/X₁) dan kepuasan (variabel bebas/X₂) pengguna dimana masing-masing memiliki empat dimensi, yaitu: informasi, identitas pribadi, integrasi dan interaksi sosial, serta hiburan. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis presentase, rata-rata, uji t satu sampel dan anova).

Berdasarkan data yang telah dianalisis, diperoleh rata-rata motif penggunaan aplikasi *Qlue* sebesar 3,680 dan simpangan baku 0,406. Maka didapatkan t hitung sebesar 6,424 yang berarti bahwa Motif Penggunaan Aplikasi *Qlue* pada mahasiswa terbukti tinggi. Sedangkan, rata-rata kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* sebesar 3,733 dan simpangan baku 0,365. Maka didapatkan t hitung 8,495 dan dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Penggunaan Aplikasi *Qlue* pada mahasiswa terbukti tinggi.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah motif dan kepuasan penggunaan aplikasi *Qlue* pada mahasiswa relatif tinggi. Terlihat bahwa rata-rata kepuasan tertinggi dicapai oleh mahasiswa Jurusan Teknik Informatika (3,791), disusul kemudian oleh mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi (3,718) dan terendah dicapai oleh mahasiswa Jurusan Sistem Informatika (3,712). Perbedaan tersebut tampak tidak terlalu jauh dan tidak signifikan, yang diperkuat oleh hasil uji statistik dimana diperoleh hasil nilai F hitung sebesar 0,288 yang jauh lebih kecil dari nilai F tabel sebesar 3,105. Hal ini menunjukkan diterimanya H₀ dan ditolaknya H₁, artinya adalah tidak terdapat perbedaan kepuasan yang signifikan dalam penggunaan Aplikasi *Qlue* pada tiga jurusan yang diteliti.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mendapatkan persetujuan dan menanyakan sumber.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



ABSTRACT

Eric Paskah/65110328/2011/ *The Differences in Qlue's Satisfaction Usage (comparative survey at class of 2015, Faculty of Communication, Information Systems and Information of Technology, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie/ Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms)*

The rapid growth of smartphones have an impact on large cities, such as Jakarta. Exactly in 2014, Jakarta Provincial Government launched an application called Qlue. As is generally known by the citizens of Jakarta, that the implementation of the program and the responsibility of the government in Jakarta had not evenly and fairly minimal response. Difficult bureaucratic rules in the city administration would hamper program and the process of resolving the problem. Qlue's aims to create a modern and innovative city, whose is able to manage resources effectively, efficiently and sustainably. This makes researcher interested to raise this issue in a study that title "The Differences in Qlue's Satisfaction Usage (comparative survey at class of 2015, Faculty of Communication, Information Systems and Information of Technology, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie".

Researcher applies Uses and Gratification Theory, as well as Expectancy Value theory. Those theories will be used to find out the satisfaction gap in using Qlue. The mean gap between gratification sought and gratification obtained will show the difference in the level of satisfaction.

The method used in this research is the comparative survey quantitative research methods. Survey is a researcher. The technique of collecting data through questionnaire, with a sample of 87 people of Qlue application users. Researchers explain the differences in the level of satisfaction of Qlue application usage to the students of faculty communication, information systems and information of technology in Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie as variable to be research. Each of the people's motives (independent variable) and satisfaction (dependent variable) has four dimensions which are: information, personal identity, integration and social interaction, and entertainment. To analyze the data, the writer uses validity test, reliability test, percentage analysis, descriptive analysis (mean), one sample t test and anova.

Based on the data that has been analyzed, an average motive of Qlue applications usage is 3.680 and the standard deviation is 0.406. Then the obtained t count equal to 6,424, which means that the motive of Qlue application usage on students is proven high. Meanwhile, the average satisfaction of Qlue application usage is 3.733 and the standard deviation is 0.365. Then the obtained t count equal to 8.495 and it can be concluded that the satisfaction of Qlue applications usage on students is proven high.

The conclusion of this study is the motive and satisfaction in Qlue application usage on the student is relatively high. It is seen that on average the highest satisfaction achieved by the students of Information of Technology (3.791), followed by students of Communication (3,718) and the lowest achieved by the students of Information Systems (3.712). Such differences appear not too far away and insignificant, which is reinforced by the results of statistical tests where the results obtained F calculate value of 0.288 which is much smaller than the F table at 3.105. This indicates acceptance of H_0 and rejection of H_1 , which means that there is no significant difference in satisfaction in the usage of Qlue application at three majors studied.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKG.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Tujuan dari pembuatan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam meraih gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan. Walaupun demikian, dengan segala kekurangan yang ada, penulis telah berusaha se maximal mungkin untuk menghasilkan yang terbaik. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat tersusun tanpa adanya bimbingan, dukungan serta masukan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orangtua penulis serta saudara kandung penulis yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
2. Deavvy MRY Johassan, S.Sos., M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kontribusi dan masukan yang membangun kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
3. Bapak Imam Nuraryo, S.Sos., M.A. (Comms) selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dalam membimbing dan memberikan saran dan kritik yang membangun serta memberikan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.
4. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie khususnya Program studi Ilmu Komunikasi yang telah banyak membantu dalam memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama berada di bangku kuliah.

5. Ersalina selaku orang terdekat penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses pembuatan skripsi.

Akhir kata, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil pembuatan skripsi ini tidaklah sempurna dikarenakan adanya keterbatasan dan kekurangan, baik yang disadari maupun yang tidak disadari oleh penulis. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Jakarta, 31 Agustus 2016

Penulis

Eric Paskah

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar BI KKG.



DAFTAR ISI	
SAMPUL DEPAN	i
JUDUL	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Identifikasi Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	7
1. Teori <i>Uses and Gratification</i>	7
2. Motif Penggunaan Media	11
3. Teknologi Komunikasi	13
4. Media Sosial	14

B. Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5. <i>Qlue</i>	15
	B. Penelitian Terdahulu.....	17
	C. Kerangka Pemikiran.....	20
	D. Hipotesis.....	20
BAB III. METODE PENELITIAN	A. Objek Penelitian.....	22
	B. Desain Penelitian.....	22
	C. Variabel Penelitian.....	23
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	29
	E. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
	F. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	A. GAMBARAN UMUM	
	1. <i>Qlue</i>	40
	2. Logo <i>Qlue</i>	41
	3. Cara Kerja <i>Qlue</i>	42
	4. Dashboard <i>Qlue</i>	43
	B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	1. Data Responden.....	46
	2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
	a. Uji Validitas.....	49
	b. Uji Reliabilitas.....	57
	3. Uji Statistik Deskriptif.....	58
	4. Uji Hipotesis Satu Sampel.....	98

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin IBIKKG.



C. HASIL PENELITIAN.....	104
1. Data Responden.....	104
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	105
a. Uji Validitas.....	105
b. Uji Reliabilitas.....	109
3. Uji Statistik Deskriptif.....	110
4. Uji Hipotesis Satu Sampel.....	121
5. Uji Anova.....	122
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN.....	124
B. SARAN.....	124
DAFTAR PUSTAKA.....	126
LAMPIRAN.....	129
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

(C) **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1	Jumlah Penjualan Smartphone Tahun 2009-2012 dan Perkiraan Penjualan Smartphone Tahun 2013 di Indonesia (dalam juta unit).....	3
-----	---	---

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1	Operasionaliasi Variabel Motif Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i>	24
3.2	Operasionaliasi Variabel Kepuasan Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i>	27

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.2	Data Responden Berdasarkan Domisili.....	47
4.3	Data Responden Berdasarkan Program Studi.....	48
4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Motif Informasi.....	50
4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Motif Identitas Pribadi.....	51
4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Motif Integrasi dan Interaksi Sosial.....	52
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Motif Hiburan.....	53
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Kepuasan Informasi.....	54
4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Kepuasan Identitas Pribadi.....	55

Hak Cipta milik IBKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Dilindungi Undang-Undang

- a. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- b. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, tanpa izin IBKG.

© Hak cipta milik IBIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial.....56 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i> Dimensi Kepuasan Hiburan.....57 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Motif Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i>58 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penggunaan aplikasi <i>Qlue</i>59 4.14 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 1 (Ingin mendapatkan informasi dari aplikasi <i>Qlue</i> tentang lingkungan sekitar).....59 4.15 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 2 (Ingin mengetahui aspirasi masyarakat dari aplikasi <i>Qlue</i> tentang lingkungan sekitar).....60 4.16 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 3 (Ingin mengetahui sejauh mana aspirasi masyarakat didengarkan lewat aplikasi <i>Qlue</i>).....60 4.17 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 4 (Dapat mengetahui permasalahan di lingkungan sekitar secara real time melalui aplikasi <i>Qlue</i>)...61 4.18 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 5 (Dapat mengetahui tindak lanjut di lingkungan sekitar secara real time melalui aplikasi <i>Qlue</i>).....61 4.19 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 6 (Puas dengan informasi yang diberikan dari aplikasi <i>Qlue</i>).....62 4.20 Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Motif Informasi.....62 4.21 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 7 (Merasa up to date dengan menggunakan aplikasi <i>Qlue</i>).....63 4.22 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 8 (Terinspirasi dengan pengguna aplikasi <i>Qlue</i> yang lain).....63 4.23 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 9 (Termotivasi dalam menyampaikan aspirasi masyarakat setelah melihat aplikasi <i>Qlue</i>).....64
--	---

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4.24 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 10 (Ingin memiliki reputasi yang sama dengan pengguna <i>Qlue</i> lainnya).....64 4.25 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 11 (Ingin menilai kemampuan berpendapat saya setelah menggunakan aplikasi <i>Qlue</i>).....65 4.26 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 12 (Ingin mengasah kemampuan mengeluarkan pendapat).....65 4.27 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 4.28 Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Motif Identitas Pribadi.....66 4.29 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 13 (Ingin mengetahui wawasan yang luas mengenai berbagai permasalahan di lingkungan sekitar).....66 4.30 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 14 (Mendiskusikan permasalahan yang terjadi di lingkungan sekitar).....67 4.31 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 15 (Mendiskusikan pendapat dengan masyarakat sekitar).....68 4.32 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 16 (Berdiskusi dengan petugas terkait mengenai masalah yang terjadi di lingkungan sekitar).....68 4.33 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 17 (Bertukar pendapat dengan pengguna lain).....69 4.34 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 18 (Bertukar pendapat dengan petugas terkait).....69 4.35 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 19 (Mengetahui informasi dari pengguna aplikasi <i>Qlue</i>).....70 4.36 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 20 (Mengetahui informasi dari pengguna aplikasi <i>Qlue</i>).....70 4.37 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 21 (Berkontribusi dalam menyampaikan informasi baru).....71
--	---

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

4.37	Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Motif Integrasi dan Interaksi Sosial....72
4.38	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 22 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah tanpa harus bertatap muka dengan masyarakat sekitar).....73
4.39	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 23 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah tanpa harus bertatap muka dengan petugas terkait).....73
4.40	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 24 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah dengan cepat).....74
4.41	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 25 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah dengan mudah).....74
4.42	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 26 (Menggunakan aplikasi <i>Qlue</i> untuk mengisi waktu luang).....75
4.43	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 27 (Menggunakan aplikasi <i>Qlue</i> untuk bersantai).....75
4.44	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 28 (Menggunakan aplikasi <i>Qlue</i> untuk mencerahkan perasaan terhadap suatu permasalahan yang terjadi di lingkungan).....76
4.45	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 29 (Menggunakan aplikasi <i>Qlue</i> untuk mengekspresikan aspirasi terhadap suatu permasalahan yang terjadi di lingkungan).....76
4.46	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 30 (Dapat melepas penat dan menyelesaikan masalah di lingkungan).....77
4.47	Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Motif Hiburan.....77

4.48	Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	78
4.49	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 31 (Merasa puas mendapatkan informasi dari aplikasi <i>Qlue</i> tentang lingkungan sekitar).....	80
4.50	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 32 (Merasa puas mengetahui aspirasi masyarakat dari aplikasi <i>Qlue</i> tentang lingkungan sekitar).....	80
4.51	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 33 (Merasa puas mengetahui sejauh mana aspirasi masyarakat didengarkan lewat aplikasi <i>Qlue</i>).....	81
4.52	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 34 (Merasa puas mengetahui permasalahan di lingkungan sekitar secara real time melalui aplikasi <i>Qlue</i>).....	81
4.53	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 35 (Merasa puas mengetahui tindak lanjut di lingkungan sekitar secara real time melalui aplikasi <i>Qlue</i>).....	82
4.54	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 36 (Puas dengan informasi yang diberikan dari aplikasi <i>Qlue</i>).....	82
4.55	Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Kepuasan Informasi.....	83
4.56	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 37 (Puas merasa up to date dengan menggunakan aplikasi <i>Qlue</i>).....	84
4.57	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 38 (Puas terinspirasi dengan pengguna aplikasi <i>Qlue</i> yang lain).....	84
4.58	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 39 (Termotivasi dalam menyampaikan aspirasi masyarakat setelah melihat aplikasi <i>Qlue</i>).....	85
4.59	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 40 (Puas memiliki reputasi yang sama dengan pengguna <i>Qlue</i> lainnya).....	85

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

(C) Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	4.60 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 41 (Puas dapat menilai kemampuan berpendapat setelah menggunakan aplikasi <i>Qlue</i>).....86 4.61 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 42 (Puas dapat mengasah kemampuan mengeluarkan pendapat).....86 4.62 Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Kepuasan Identitas Pribadi.....87 4.63 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 43 (Puas dapat mendiskusikan pendapat dengan masyarakat sekitar).....88 4.64 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 44 (Berdiskusi dengan petugas terkait mengenai masalah yang terjadi di lingkungan sekitar).....88 4.65 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 45 (Bertukar pendapat dengan pengguna lain).....89 4.66 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 46 (Bertukar pendapat dengan petugas terkait).....89 4.67 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 47 (Mengetahui informasi dari petugas terkait).....90 4.68 Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Kepuasan Integrasi dan Interaksi Sosial.....91 4.69 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 48 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah tanpa harus bertatap muka dengan masyarakat sekitar).....92 4.70 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 49 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah tanpa harus bertatap muka dengan petugas terkait).....92 4.71 Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 50 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah dengan cepat).....93
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun	



4.72	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 51 (Aplikasi <i>Qlue</i> dapat menyelesaikan masalah dengan mudah).....	93
4.73	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 52 (Menggunakan aplikasi <i>Qlue</i> untuk mengisi waktu luang).....	94
4.74	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 53 (Saya menggunakan aplikasi <i>Qlue</i> untuk bersantai).....	94
4.75	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 54 (Saya menggunakan aplikasi <i>Qlue</i> untuk mencerahkan perasaan saya terhadap suatu permasalahan yang terjadi di lingkungan).....	95
4.76	Tanggapan Responden terhadap Pernyataan 55 (Dapat melepas penat dan menyelesaikan masalah di lingkungan).....	95
4.77	Rekapitulasi Rata-rata Skor Dimensi Kepuasan Hiburan.....	96
4.78	Rekapitulasi Tanggapan Responden terkait Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	97
4.79	One-Sample Statistics Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	98
4.80	Hasil Uji Statistik Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	99
4.81	One-Sample Statistics Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	100
4.82	Hasil Uji Statistik Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	101
4.83	Hasil Uji Anova.....	103
4.75	Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	
1.	Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:	
a.	Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,	
b.	Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.	
2.	Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.	

DAFTAR GAMBAR

(C) **BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

2.1	Model <i>Uses and Gratification</i> Philip Palmgreen.....	8
2.2	Model <i>Expectancy Values</i>	10
2.3	Kerangka Pemikiran.....	20

BAB III. METODE PENELITIAN

Rentang Skala.....	36
--------------------	----

BAB IV. HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Logo <i>Qlue</i>	42
4.2	Tampilan Awal <i>Qlue</i>	43
4.3	Timeline <i>Qlue</i>	44
4.4	Dashboard Laporan <i>Qlue</i>	45
4.5	Notifikasi <i>Qlue</i>	46
4.6	Kurva Motif Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	99
4.7	Kurva Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i>	101
4.8	Grafik Perbandingan Rata-Rata Kepuasan Penggunaan Aplikasi <i>Qlue</i> ...	103

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun
 tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Lampiran 1	Pra Kuisioner.....	129
Lampiran 2	Rekapitulasi Data Pra Kuisioner Variabel Motif Penggunaan.....	138
Lampiran 3	Rekapitulasi Data Pra Kuisioner Variabel Kepuasan Penggunaan.....	140
Lampiran 4	Kuisioner.....	142
Lampiran 5	Rekapitulasi Data Kuisioner Variabel Motif Penggunaan.....	150
Lampiran 6	Rekapitulasi Data Kuisioner Variabel Kepuasan Penggunaan.....	154
Lampiran 7	Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	157
Lampiran 8	Data SPSS Uji T Satu Sampel dan Anova.....	169

Ha
Cipta
Hilindungi
Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.