

**KEPUASAN *FOLLOWERS* DALAM PENCARIAN INFORMASI**

**KECANTIKAN DI INSTAGRAM @BEAUTYNESIA.ID**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA**

**NRP 1423017059**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2020**

**SKRIPSI**

**KEPUASAN *FOLLOWERS* DALAM PENCARIAN INFORMASI**

**KECANTIKAN DI INSTAGRAM @BEAUTYNESIA.ID**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



**OLEH:**

**DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA**

**NRP 1423017059**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**SURABAYA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA

NRP : 1423017059

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul:

**Kepuasan *Followers* Dalam Pencarian Informasi Kecantikan di Instagram  
@Beautynesia.id**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 15 Januari 2021

Penulis



DSK GD VANNESA LIE

ESPERANZA

NRP.1423017059

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**Kepuasan *Followers* Dalam Pencarian Informasi Kecantikan  
di Instagram @Beautynesia.id**

Oleh:

DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA

NRP: 1423017059

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Brigitta Revia Sandy Fista., S.I.Kom.,M.Med.Kom



NIDN. 0715108903

Pembimbing II : Yuli Nugraheni.,S.Sos, M.Si



NIDN. 0630077303

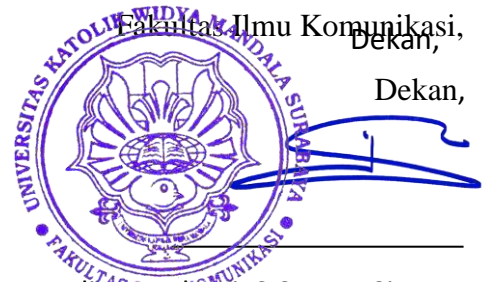
Surabaya, 15 Januari 2021

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

pada: Rabu,06 Januari 2021





Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Komunikasi,  
Fakultas Ilmu Komunikasi,  
Dekan,  
Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si

Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si  
NIK. 142.09.0647

### Dewan Penguji:

1. Ketua : Dr.Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si.   
NIDN. 0726126602
2. Sekretaris : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom.,  
M.Med.Kom. NIDN. 0715108903 
3. Anggota : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom.  
NIDN. 0702087602 
4. Anggota : Yuli Nugraheni, S.Sos, M.Si.  
NIDN. 0630077303 

## LEMBAR PERSETUJUAN

### PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA

NRP : 1423017059

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **Kepuasan *Followers* dalam Pencarian Informasi Kecantikan di Instagram @Beautynesia.id**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Januari 2021

Yang menyatakan,



DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai dan memberikan kesehatan serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan *Followers* Dalam Pencarian Informasi Kecantikan di Instagram @beautynesia.id.” sesuai dengan rencana dan tepat waktu. Dengan dibuatnya skripsi ini maka sudah tercapai satu langkah demi mendapat gelar sarjana. Penulis akan lakukan yang terbaik yang bisa penulis lakukan dan sisanya biarlah Tuhan yang mengatur dan bekerja. Tuhan tidak akan memberikan cobaan diluar kemampuan umatNya. Penulis percaya jika dilakukan dengan hati yang gembira, komitmen serta dengan penuh kasih maka tidak ada kata tidak mungkin untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 15 Januari 2021



DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang selalu menyertai dan memberikan kekuatan serta kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Kepuasan *Followers* Dalam Pencarian Informasi Kecantikan di Instagram @beautynesia.id.” sesuai dengan rencana dan tepat waktu.

Skripsi dibuat dengan usaha dan jerih payah demi melengkapi syarat ujian kelulusan. Dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan. Walau demikian semoga skripsi yang penulis buat dapat menjadi referensi dan pengetahuan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan. Selain itu penulis juga berterima kasih kepada pihak yang telah ikut serta membantu, mendukung, dan memberikan kelancaran pada skripsi ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa. Yang selalu memberikan berkat, kasihNya, serta rahmatNya, dan selalu memberikan kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu.
2. Brigitta Revia Sandy Fista., S.I.Kom.,M.Med.Kom, selaku pembimbing 1 yang selalu memberikan masukan yang baik. Terima kasih atas kesabarannya dalam membimbing dan telah meluangkan waktu bagi penulis.
3. Yuli Nugraheni S.Sos, M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan pembimbing 2 yang selalu memberikan masukan serta saran yang baik.



Terima kasih atas kesabarannya dalam membimbing dan telah meluangkan waktu bagi penulis.

4. Dewa Ketut Agus W, Orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
5. Anna Sintha W, Orangtua penulis yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
6. Teman-teman terdekat penulis Michelle, Natjo, Irene, Silvie, Dian, Hansel, yang selalu memberikan dukungan dan mendengar keluh kesah penulis mengenai perkuliahan, berjuang bersama demi kelulusan.

Surabaya, 15 Desember 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Vannesa Lie Esperanza', with a small flourish underneath.

DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR BAGAN .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	12
I.3 Tujuan Penelitian .....	13
I.4 Batasan Masalah .....	13
I.5 Manfaat Penelitian .....	13
I.5.1 Manfaat Akademis .....	13
I.5.2 Manfaat Praktis .....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	14
II.1 Penelitian Terdahulu .....	14
II.2. Kerangka Teori .....	19
II.2.1 Teori <i>Uses and Gratification</i> .....	19
II.2.2 <i>Gratification Sought dan Gratification Obtained</i> .....	20
II.2.3 <i>Indikator Uses and Gratification</i> .....	21
II.2.4 Media Sosial .....	25
II.2.4.1 Instagram .....	25
II.2.5 Pencarian Informasi dalam Kecantikan.....	26
II.2.6 Khalayak Aktif .....	27
II.3 Nisbah Antar Konsep .....	28
II.4 Bagan Kerangka Konseptual .....	30

BAB III METODE PENELITIAN .....	31
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	31
III.2 Metode Penelitian .....	32
III.3 Identifikasi Variabel Penelitian .....	33
III.4 Definisi Konseptual .....	33
III.5 Definisi Operasional .....	34
III.6 Populasi dan Sampel .....	39
III.6.1 Populasi .....	39
III.6.2 Sampel .....	39
III.7 Teknik Penarikan Sampel .....	41
III.8 Teknik Pengumpulan Data .....	41
III.9 Teknik Validitas dan Reliabilitas .....	42
III.9.1 Uji Validitas .....	42
III.9.2 Uji Reliabilitas .....	42
III.10 Teknik Analisis Data .....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	46
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian .....	47
IV.1.1 Gambaran <i>Followers</i> Akun Instagram @beautynesia.id .....	47
IV.1.2 Profil Akun Instagram @beautynesia.id .....	48
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
IV.2.1 Uji Validitas .....	49
IV.2.2 Uji Reliabilitas .....	51
IV.3 Hasil Penelitian .....	53
IV.3.1 Temuan Data .....	53
IV.3.1.1 Identitas Responden .....	53
IV.3.1.1.1 Domisili Responden .....	54
IV.3.1.1.2 Usia Responden .....	55
IV.3.1.1.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	56
IV.3.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	57
IV.3.1.3 <i>Gratification Sought</i> .....	58
IV.3.1.3.1 Motif <i>Social Interaction</i> .....	58
IV.3.1.3.2 Motif <i>Information Seeking</i> .....	60
IV.3.1.3.3 Motif <i>Pass Time</i> .....	63
IV.3.1.3.4 Motif <i>Entertainment</i> .....	65
IV.3.1.3.5 Motif <i>Relaxation</i> .....	67
IV.3.1.3.6 Motif <i>Communicatory Utility</i> .....	70
IV.3.1.3.7 Motif <i>Convenience Utility</i> .....	71
IV.3.1.3.8 Hasil Deskripsi Variabel <i>Gratification Sought</i> .....	74
IV.3.1.4 <i>Gratification Obtained</i> .....	76
IV.3.1.4.1 Kepuasan <i>Social Interaction</i> .....	76
IV.3.1.4.2 Kepuasan <i>Information Seeking</i> .....	79
IV.3.1.4.3 Kepuasan <i>Pass Time</i> .....	82
IV.3.1.4.4 Kepuasan <i>Entertainment</i> .....	84
IV.3.1.4.5 Kepuasan <i>Relaxation</i> .....	87
IV.3.1.4.6 Kepuasan <i>Communicatory Utility</i> .....	89
IV.3.1.4.7 Kepuasan <i>Convenience Utility</i> .....	91

IV.3.1.4.8 Hasil Deskripsi Variabel <i>Gratification Obtained</i> ....	94
IV.4 Pembahasan .....	95
IV.4.1 Nilai Kesenjangan dalam motif .....	95
IV.4.2 Tabulasi Silang .....	97
IV.4.2.1 Tabulasi Silang Domisili dengan Mean GSGO.....	97
IV.4.2.2 Tabulasi Silang Usia dengan Mean GSGO.....	98
IV.4.2.3 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan MeanGSGO	99
BAB V PENUTUP .....	102
V.1 Kesimpulan .....	102
V.2 Saran.....	102
V.2.1 Saran Akademis.....	102
V.2.2 Saran Praktis .....	103
DAFTAR PUSTAKA .....	104
LAMPIRAN .....	109

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR I.1 Pengguna Instagram Periode Januari-Mei 2020.....	5
GAMBAR I.2 Media yang digunakan untuk mencari <i>review</i> produk kecantikan....	6
GAMBAR I.3 Instagram @Beautynesia .....	8
GAMBAR I.4 Data pengguna Beautynesia .....	10
GAMBAR II.2.6.1 Gambar dari teori nilai harapan .....	28

## DAFTAR TABEL

TABEL 4.1 Uji Validitas GS dan GO .....	50
TABEL 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	52
TABEL 4.3 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Domisili .....	54
TABEL 4.4 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	55
TABEL 4.5 Deskripsi Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	56
TABEL 4.6 Motif <i>Social Interaction</i> .....	58
TABEL 4.7 Motif <i>Information Seeking</i> .....	60
TABEL 4.8 Motif <i>Pass Time</i> .....	63
TABEL 4.9 Motif <i>Entertainment</i> .....	66
TABEL 4.10 Motif <i>Relaxation</i> .....	67
TABEL 4.11 Motif <i>Communicatory Utility</i> .....	70
TABEL 4.12 Motif <i>Convenience Utility</i> .....	72
TABEL 4.13 Kriteria Jawaban Responden.....	74
TABEL 4.14 Hasil Mean Variabel <i>Gratification Sought</i> .....	75
TABEL 4.15 Kepuasan <i>Social Interaction</i> .....	76
TABEL 4.16 Kepuasan <i>Information Seeking</i> .....	79
TABEL 4.17 Kepuasan <i>Pass Time</i> .....	82
TABEL 4.18 Kepuasan <i>Entertainment</i> .....	85
TABEL 4.19 Kepuasan <i>Relaxation</i> .....	87
TABEL 4.20 Kepuasan <i>Communicatory Utility</i> .....	89
TABEL 4.21 Kepuasan <i>Convenience Utility</i> .....	91
TABEL 4.22 Kriteria Jawaban Responden .....	94
TABEL 4.23 Hasil Mean Variabel <i>Gratification Obtained</i> .....	95
TABEL 4.24 Perbandingan Mean GS dan GO .....	96
TABEL 4.25 Tabulasi Silang Domisili dengan Mean GS dan GO .....	97
TABEL 4.26 Tabulasi Silang Usia dengan Mean GS dan GO .....	99

TABEL 4.27 Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Mean GS dan GO..... 100

## DAFTAR BAGAN

BAGAN II.1 Bagan Kerangka Konseptual .....	30
--	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 Kuesioner .....	109
LAMPIRAN 2 Coding Identitas Responden .....	118
LAMPIRAN 3 Coding Motif Responden .....	121
LAMPIRAN 4 Mean GS dan GO .....	131
LAMPIRAN 5 Uji Validitas .....	133
LAMPIRAN 6 Uji Reliabilitas .....	139
LAMPIRAN 7 Frekuensi Responden .....	142
LAMPIRAN 8 Tabulasi Silang .....	156
LAMPIRAN 9 Identitas Responden .....	158

## ABSTRAK

DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA. NRP. 1423017059. Kepuasan *Followers* Dalam Pencarian Informasi Kecantikan di Instagram @beautynesia.id.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan *followers* dalam pencarian informasi kecantikan di instagram @beautynesia.id berpusat pada penyediaan informasi mengenai kecantikan berisi tentang rekomendasi produk *skincare*, kosmetik, ulasan produk kecantikan, tips kecantikan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan metode survei online untuk pengambilan data. Peneliti menggunakan 7 indikator yaitu interaksi sosial, pencarian informasi, menghabiskan waktu, hiburan, relaksasi, kegunaan komunikasi, kenyamanan komunikasi. Peneliti menggunakan indikator tersebut karena sesuai dengan lokasi penelitian yaitu di media sosial khususnya Instagram. Hasil dari penelitian kepuasan *followers* dalam pencarian informasi kecantikan di instagram @beautynesia.id menunjukkan bahwa nilai mean GS lebih besar dari GO. Maka dapat dikatakan tidak terjadi kesenjangan kepuasan karena kepuasan yang diperoleh lebih sedikit dibandingkan dengan kebutuhan yang diinginkan didalam penelitian ini yaitu *followers* akun instagram @beautynesia.id tidak mendapatkan kepuasan karena kebutuhan yang diperoleh lebih sedikit dibandingkan dengan kebutuhan yang diinginkan.

Kata Kunci: Kepuasan, Instagram, @beautynesia.id, Survei Online.

## **ABSTRACT**

DSK GD VANNESA LIE ESPERANZA. NRP. 1423017059. *Followers Satisfaction in Search for Beauty Information on Instagram @beautynesia.id.*

*This study reveals satisfaction of followers in searching for beauty information on Instagram @beautynesia.id, centering on providing information about beauty, including recommendations for skincare products, cosmetics, beauty product reviews, beauty tips. This research is a type of quantitative research with a descriptive type of research using the online survey method for data collection. Researchers used 7 indicators, namely social interaction, information seeking, pass time, entertainment, relaxation, communicatory utility, convenience utility. Researchers use this indicator because it is in accordance with the location of the study on social media, especially Instagram. The results of the research on followers satisfaction in searching for beauty information on Instagram @beautynesia.id show that the mean GS value is greater than GO. So it can be said that there is no satisfaction gap because the satisfaction obtained is less than the desired needs or GS in this study, namely followers of the @beautynesia.id Instagram account do not get satisfaction because the needs obtained are less than the desired needs.*

*Keyword: Satisfaction, Instagram, @beautynesia.id, online survey.*