

**PENGARUH PENGGUNAAN AKUN (@MRTJKT) MELALUI  
APLIKASI *INSTAGRAM* TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG MRT (Moda Raya Terpadu)  
(*Survey* Penumpang Stasiun MRT Lebak Bulus Grab)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi**



**Disusun oleh :**

**HIKMAH MUTIARA FITRI**

**180900027**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA**

**2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN AKUN (@MRTJKT) MELALUI  
APLIKASI *INSTAGRAM* TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG MRT (Moda Raya Terpadu)  
(*Survey* Penumpang Stasiun MRT Lebak Bulus Grab)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi**



**Disusun oleh:**

**HIKMAH MUTIARA FITRI**

**180900027**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
JAKARTA**

**2022**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

Nama : Hikmah Mutiara Fitri  
NIM : 180900027  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Humas  
Judul : Pengaruh Penggunaan Akun (@mrtjkt) Melalui Aplikasi *Instagram* Terhadap Kepuasan Penumpang MRT (Moda Raya Terpadu) (*Survey* Penumpang Stasiun MRT Lebak Bulus Grab)  
Jumlah Halaman : xvii + 90 Halaman + 10 Lampiran  
Bibliografi : 15 Buku, 2 Jurnal, 6 Artikel Internet

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya komplain yang diberikan oleh penumpang MRT Jakarta kepada akun Instagram @mrtjkt, komplain yang dinyatakan penumpang beragam, salah satunya adalah informasi yang diberikan oleh petugas kurang tepat dan minim informasi. Hal tersebut berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dengan melihat akun Instagram @mrtjkt.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *uses & gratification* yang dimunculkan oleh Elihu Katz menganggap masyarakat sebagai individu yang memiliki kemampuan untuk memilih konten media berdasarkan kebutuhan mereka. Oleh karena itu, para ahli teori *uses and gratification* berfokus pada motif dan kepuasan individu saat menggunakan media dan tidak terlalu fokus pada dampak media.

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian menggunakan paradigma positivistik dengan pendekatan kuantitatif serta metode survey dan sifat penelitian yang bersifat eksplanatif. Penulis menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling* dengan populasi 186.802 penumpang dan 100 sampel, lalu teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan observasi.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa penggunaan akun @mrtjkt melalui aplikasi Instagram terhadap kepuasan penumpang MRT memberikan pengaruh sebesar 54% sedangkan untuk sisanya 46% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan, penulis memberikan saran untuk akademis dan praktis, agar pihak MRT Jakarta khususnya Stasiun MRT Lebak Bulus Grab agar meningkatkan pelayanan lebih baik lagi.

Kata Kunci : Penggunaan Akun Instagram, Kepuasan, Penumpang  
Pembimbing I : Drs. Solten Rajagukguk, M.M  
Pembimbing II : Bertha Komala Sinambela, M.Si

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**  
**UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA**

*Name* : Hikmah Mutiara Fitri  
*NIM* : 180900027  
*Study Program* : Communication Science  
*Interest* : Public Relations  
*Title Of Thesis* : *The Effect of Using an Account (@mrtjkt) Through the Application Instagram on MRT Passenger Satisfaction (Moda Raya Terpadu) (Lebak Bulus Grab MRT Station Passenger Survey)*  
*Number Of Page* : xvii + 90 Pages + 10 Attachments  
*Bibliography* : 15 Books, 2 Journal, 6 Internet Articles

**ABSTRACT**

*The study is backed up by complaints made by MRTJKT (@mrtjkt) on instagram account (@mrtjkt), complaints of diverse passengers, one of which is information supplied by officials is inadequate and scant. This is based on research that authors do by looking at @mrtjkt's instagram account.*

*The theory used in this study is the theory of uses and gratification, which Elihu Katz raised to view society as individuals who have the ability to choose media content based on their needs. Therefore, uses and gratifications focus on the motives and satisfaction of individuals as they use the media and do not focus too much on the media impact.*

*In the study the authors conducted studies using a positive paradigm with a quantitative approach and a method of surveys and the nature of the research was expressive. The author is using the simple random sampling technique with a population of 186,802 passengers and 100 samples, and then the data collection techniques used are questionnaires and observation.*

*This study has proven that the use of @mrtjkt account through the instagram application for MRT passengers' complacency affects 54% while the rest is affected by other factors outside the study.*

*Based on research and conclusion, the author gives advice for academically and practically, to let MRT Jakarta especially lebak bulus grab station to increase service any better.*

*Keywords* : Instagram usage, complacency, passengers  
*Supervisor I* : Drs. Solten Rajagukguk, M.M  
*Supervisor II* : Bertha Komala Sinambela, M.Si