

INTISARI

Media sosial saat ini sudah banyak digunakan oleh organisasi maupun perusahaan dalam mendukung bisnisnya hal ini karena media sosial memiliki banyak manfaat dan terjangkau dari segi biaya. Tukukebaya.id merupakan usaha rumahan yang bergerak dalam bidang penjualan. Tukukebaya.id menggunakan media sosial jenis instagram sebagai sarana promosinya dan whatsapp untuk menjalankan proses bisnisnya seperti pemesanan produk yang dapat dilakukan melalui nomor Whatsapp yang tercantum pada biografi Instagram yang telah tersedia. Namun seiring berjalannya waktu selalu bertambah jumlah konsumennya sehingga timbul permasalahan seperti pesanan yang tidak terbaca dan kesalahan dalam rekap pesanan. Hal ini karena sistem pesan masuk pada whatsapp yang terus diperbarui sehingga mengakibatkan pesan lama yang tertimpa pesan baru sehingga hal tersebut mengakibatkan pesanan konsumen tidak terbaca. Berdasarkan permasalahan yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna media sosial pada Tukukebaya.id. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode (UTAUT) Unified Theory of Acceptance and Use of Technology dengan menggunakan 6 variabel yang diuji seperti variabel Performance Expetancy, Effort Expetancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavior Intention, dan Use Behavior. Pengujian dilakukan pada konsumen Tukukebaya.id yang berjumlah 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat 4 hipotesis yang memiliki korelasi yaitu hipotesis ke-3, hipotesis ke-4, hipotesis ke-6, dan hipotesis ke-7. Kemudian setelah dilakukannya uji validitas dan reabilitas semua variabel yang telah diuji bernilai valid dan realibel.

Kata kunci: Media Sosial, Whatsapp, metode UTAUT, Kepuasan Pengguna

ABSTRACT

Social media is now widely used by organizations and companies to support their business, this is because social media has many benefits and is affordable in terms of cost. Tukukebaya.id is a home-based business engaged in sales. Tukukebaya.id uses social media such as Instagram as a means of promotion and WhatsApp to carry out its business processes such as ordering products that can be done through the Whatsapp number listed in the Instagram biography that is available. However, as time goes by, the number of consumers always increases so that problems arise such as unreadable orders and errors in order recaps. This is because the incoming message system on WhatsApp is constantly updated, resulting in old messages being overwritten by new messages so that it results in unreadable consumer orders. Based on the existing problems, this study aims to analyze the factors that influence the level of satisfaction of social media users on Tukukebaya.id. The method used in this study is the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) method using 6 tested variables such as Performance Expetancy, Effort Expetancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Behavior Intention, and Use Behavior variables. The test was carried out on Tukukebaya.id consumers, totaling 100 respondents. The results of this study indicate that there are 4 hypotheses that have a correlation, namely the 3rd hypothesis, 4th hypothesis, 6th hypothesis, and 7th hypothesis. Then after testing the validity and reliability of all the variables that have been tested are valid and reliable.

Keywords: Social Media, Whatsapp, UTAUT method, User Satisfaction