

**PENGARUH KUALITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@KKACMUJY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MELALUI
LAYANAN INFORMASI KARIER BAGI ALUMNI UAJY**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat

Sarjana Sistem Informasi



Dipersiapkan oleh:

Eky Pramita Purnamasari Mamage / 211711462

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

PENGARUH KUALITAS MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @KKACMU AJY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
MELALUI LAYANAN INFORMASI KARIER BAGI ALUMNI UAJY

yang disusun oleh

Eky Pramita Purnamasari Mamage

211711462

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 27 Juli 2025

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yonathan Dri Handarkho, S.T., M.Eng., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 27 Juli 2025

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “Pengaruh Kualitas Media Sosial Instagram @kkacmuajy Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Layanan Informasi Karier Bagi Alumni UAJY” dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, sumber hikmat dan kekuatan dalam setiap langkah kehidupan penulis.
2. Orang tua dan keluarga tercinta, yang tidak pernah lelah mendoakan, mendukung, dan memberikan kasih yang tiada tergantikan dalam setiap perjalanan pendidikan penulis.
3. Bapak Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T. IPU selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri.
4. Bapak Julius Galih Prima Negara, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik sejak awal masa studi.
5. Ibu Citra Yuyu' Palangan, S.T., M.Sc selaku Dosen Pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng selaku Dosen Pembimbing 2, yang dengan penuh kesabaran turut membimbing dan memberikan pandangan kritis demi penyempurnaan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi UAJY, atas ilmu dan pengalaman yang telah dibagikan selama masa studi.

8. Sahabat-sahabat terbaik penulis, Dave Nathaniel Margono dan Daniel Arya Deva, yang telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, serta semangat dalam suka dan duka dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Teman-teman KKN Padukuhan Karanggede A dan Magang di Divisi Humas PLN UP3 Yogyakarta, atas kebersamaan, kerja sama, kenangan, dan dukungan selama menjalani pengalaman lapangan yang memberikan banyak pelajaran berharga, baik dalam kehidupan pribadi maupun akademik.
10. Seorang anak teknik yang pernah menemani penulis selama 2,5 tahun. Terima kasih atas segala kebersamaan, dukungan, kenangan, bahkan sakit hati yang pernah ada. Semua itu menjadi bagian penting yang membentuk penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Meski perpisahan terjadi sebelum penulisan, kehadiran dan kepergianmu tetap meninggalkan pelajaran yang tak terlupakan.
11. Terima kasih kepada Alexis Divasonda Sigat Ngaing. Meski sempat menyakiti di awal, kamu justru menjadi sosok yang paling setia menemani hingga akhir perjalanan ini. Kehadiranmu menjadi penguat di tengah lelah, dan perhatianmu selalu mengingatkan bahwa penulis tidak sendirian dalam menghadapi semua ini. Dukungan, kesabaran, serta semangat yang kamu berikan sangat berarti dalam menyelesaikan skripsi yang penuh tantangan ini.
12. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2021 Sistem Informasi, atas kerja sama, bantuan, dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas kontribusi dan dukungan yang telah diberikan dalam berbagai bentuk.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih belum sempurna dan terbuka terhadap kritik serta saran yang membangun. Semoga karya ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu di bidang Sistem Informasi dan Komunikasi *Digital*.

Soli Deo Gloria.

Yogyakarta

Penulis,

Eky Pramita Purnamasari Mamage

ABSTRAK

Perkembangan media sosial telah menciptakan peluang baru dalam penyebaran informasi karier, khususnya bagi alumni perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna akun Instagram @kkacmuajy sebagai media informasi karier alumni Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed methods*, dengan pengolahan data kuantitatif melalui regresi linear berganda dan analisis data kualitatif menggunakan *thematic analysis*. Hasil uji kuantitatif menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan kualitas sistem menjadi variabel yang paling dominan. Temuan kualitatif memperkuat hasil tersebut dengan mengidentifikasi pengalaman alumni yang merasa terbantu oleh informasi lowongan kerja serta berbagai masukan terkait detail informasi, aksesibilitas, frekuensi unggahan, dan fitur interaktif akun. Kombinasi pendekatan ini menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai persepsi alumni terhadap akun @kkacmuajy, serta memberikan dasar untuk peningkatan kualitas penyampaian informasi karier melalui media sosial.

Kata kunci: Instagram; kepuasan pengguna; kualitas sistem; kualitas informasi; kualitas layanan; alumni.

ABSTRACT

The development of social media has opened up new opportunities for disseminating career-related information, especially for university alumni. This study aims to examine the influence of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction with the Instagram account @kkacmuajy, which serves as a career information platform for alumni of Atma Jaya Yogyakarta University. Using a mixed methods approach, the quantitative data were analyzed through multiple linear regression, while qualitative data were examined using thematic analysis. The results indicate that all three independent variables significantly affect user satisfaction, with system quality being the most influential factor. The qualitative findings reinforce these results by capturing alumni experiences of benefiting from job-related content and offering suggestions for improvement, particularly in terms of information detail, accessibility, posting frequency, and interactive features. This combination of methods provides a deeper understanding of alumni perceptions and offers insights for enhancing the effectiveness of career information delivery via social media.

Keywords: *Instagram; user satisfaction; system quality; information quality; service quality; alumni.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Batasan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Bagan Keterkaitan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Studi Sebelumnya	16
2.2 Dasar Teori	23
2.2.1 Media Sosial	23
2.2.2 Instagram.....	23
2.2.3 Penyebaran Informasi Karier	24
2.2.4 Kualitas Media Sosial.....	24
2.2.5 Model DeLone & McLean dalam Konteks Penelitian	25
2.2.6 Kantor Kemahasiswaan, Alumni dan Campus Ministry.....	26
2.2.7 Regresi Linear Berganda	26
2.3 Pengembangan Hipotesis	27
2.3.1 Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna	27
2.3.2 Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	28
2.3.3 Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Tahapan Penelitian.....	31
3.1.1 Identifikasi Masalah.....	32
3.1.2 Studi Literatur.....	32
3.1.3 Penentuan Model Konseptual	32
3.1.4 Penentuan Metode Penelitian.....	33
3.1.5 Penentuan Populasi dan Sampel	33

3.1.6	Penentuan Strategi Pengumpulan Data	34
3.1.7	Penyusunan Pertanyaan Kuesioner	35
3.1.8	Pilot Study	38
3.1.9	Pengumpulan Data Penelitian	39
3.1.10	Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.1.11	Pengolahan dan Analisis Data	40
3.1.12	Penarikan Kesimpulan dan Saran	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1	Filter Responden	44
4.2	Karakteristik Responden	45
4.2.1	Jenis Kelamin	45
4.2.2	Program Studi	45
4.2.3	Fakultas	46
4.2.4	Angkatan	47
4.2.5	Tahun Kelulusan	47
4.2.6	Frekuensi Akses Terhadap Akun Instagram @kkacmuajy	48
4.3	Uji Kualitas Instrumen	49
4.3.1	Uji Validitas	49
4.3.2	Uji Reliabilitas	50
4.3.3	Uji Statistik Deskriptif	50
4.4	Uji Asumsi Klasik	52
4.4.1	Uji Normalitas	52
4.4.2	Uji Multikolinearitas	53
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	54
4.4.4	Uji Autokorelasi	55
4.5	Uji Regresi Linear Berganda	56
4.5.1	Uji Koefisien Determinasi (R²)	56
4.5.2	Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	56
4.5.3	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	57
4.6	Hasil dan Pembahasan Uji Hipotesis	59
4.7	<i>Thematic Analysis</i>	62
4.7.1	Pengalaman Responden	62
4.7.2	Kritik dan Saran Perbaikan	64
BAB V KESIMPULAN		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70

5.3	Implikasi Manajerial.....	70
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Profil Instagram KKACM	11
Gambar 1.2 Bagan Keterkaitan	14
 Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....	27
 Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	31
Gambar 3.2 Model Delone and McLean	33
 Gambar 4.1 Diagram Lingkaran Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4.2 Diagram Lingkaran Distribusi Program Studi Responden	46
Gambar 4.3 Diagram Lingkaran Distribusi Fakultas Responden	46
Gambar 4.4 Diagram Batang Distribusi Angkatan Responden.....	47
Gambar 4.5 Diagram Batang Distribusi Tahun Kelulusan Responden	48
Gambar 4.6 Diagram Lingkaran Distribusi Frekuensi Akses Terhadap Akun Instagram @kkacmuajy	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3.1 Pertanyaan Kuesioner.....	36
Tabel 4.1 Filter Responden.....	44
Tabel 4.2 Hasil Perhitungan <i>Rtabel</i>	49
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas	53
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	54
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji F	57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis	59
Tabel 4.14 Thematic Analysis: Pengalaman Responden	62
Tabel 4.15 Thematic Analysis: Kritik dan Saran Perbaikan.....	64