

**Pengaruh *User Experience* Terhadap Kepuasan
Pengguna Jejaring Sosial Instagram di Kota Bandung**

Tugas Akhir

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh sidang Sarjana
Strata 1 (S-1)**

Oleh

Yakobus Lukius

1252041



**PROGRAM STUDI S1- MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

*Effect of User Experience Satisfaction
Users Social Network Instagram In Bandung*

THESIS

*In Partical Fulfillment of The Requirements for The Degree of Bachelor of
Science in Management*

By

Yakobus Lukius

1252041



**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh *User Experience* terhadap Kepuasan Pengguna Jejaring Sosial Instagram di Kota Bandung” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan dapat menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, karena atas karunia-Nya yang luar biasa penelitian ini dapat selesai dengan baik .
2. Sinky Lukius (Alm.), papa terkasih yang telah memberikan dorongan untuk kuliah dan membesarkan sampai saat ini, semoga papa bahagia melihat peneliti dapat membereskan penelitian ini dan dapat memperoleh gelar sarjana dan Lany Ongkowidjojo, mama tercinta yang selalu mendoakan, membantu dan dengan sabar dalam memberikan dorongan, perhatian, kasih sayang, dan doa yang luar biasa kepada peneliti.
3. Timotius Lukius (Alm.), Lydia Lukius, dan Yohanes Lukius selaku saudara yang selalu memberikan semangat, motivasi dan telah membantu peneliti hingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

4. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Ariessa Aprillia, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dan penuh kesabaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
6. Ibu Kezia Kurniawati Nursalin, S.E., M.B.A., selaku dosen wali yang telah memberikan banyak bimbingan, dukungan, ilmu, masukan, dan nasihat selama penulis kuliah di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha
7. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah banyak pula memberikan dukungan, motivasi, serta saran yang berguna bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
8. Bapak Surya Setyawan., S.E., M.Si., selaku dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Ibu Yolla Margaretha, S.E., M.M., selaku dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha atas segala bentuk ilmu yang senantiasa diberikan selama masa perkuliahan.
11. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
12. Segenap karyawan Tata Usaha Program Studi S1 Manajemen yang membantu memberikan info dalam pembentukan penelitian ini.
13. Seluruh karyawan perpustakaan Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu dan menyediakan berbagai fasilitas guna penyelesaian tugas akhir ini.

14. Gereja Elshadai Injil Sepenuh (ECC The Bridge)
15. Teman-teman seperjuangan yaitu Steven Zefanya, Deri Sundana, Yuri Sukamto, Ryan Mico, Calvin Wijaya, Vania Valentine, Monica Pangestu, Bella Marcella, Fransiska Anna, Handoko Wiyana, Santy, Yohanes Lukius, Anthony Wibowo, Jason Immanuel, Sherly Metta Dewi, Ruby Nila Chandra, Saut Vembrido Sormin, Jennifer Valarie, dan Stefan Singgih.
16. Teman-teman Duta Maranatha Angkatan 3 dan 4 yang selalu memberikan motivasi dan dukungan agar selesainya penelitian ini.
17. Teman-teman Senat Mahasiswa Periode 2015-2016 yang selalu memberikan motivasi dan dukungan agar terselesainya penelitian ini yaitu Decky Adiwisesa, S.E., Richie Setiawan, S.E., Henry Gunawan, S.E., Tri Shan Tandar, S.E., Ricky Gunawan, S.E., Lamtiur Lidia Gultom, S.E., Joni Marianto, S.E., Giovanni Pangerza, S.E., Putra Grantika, S.E., Rut Reni Sembiring, S.E., Justin Hadinata, S.E., Ellyn Natalia, S.E., Gratia Anggasta Buhali, S.E., dan lain-lain
18. Himpunan Mahasiswa Akuntansi & Manajemen yang senantiasa membantu dalam pengisian kuesioner.
19. H32 Community yang selalu memotivasi, mendengarkan segala suka dan duka, membantu selama kuliah dan memberi semangat selama penulis berkuliah di Universitas Kristen Maranatha.
20. Jovian Christiantama, Ronny Setiawan, Ricky Mulyawan, Jessica Mulyawati yang selalu memberi penulis semangat dan dukungan dan sabar mendengarkan keluh kesah penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
21. Yohanes Lukius, Santy, dan Lamtiur Lydia Gultom yang sering membantu penulis jika mengalami kesulitan dalam perkuliahan dan dengan sabar mau mengajari penulis.

22. Cynthia Kurniawan, Decky Adiwisesa, Putra Grantika, Putri Rizkia, Santy, Jeannyka, Martha, dan Indri Saraswati teman dekat yang selalu mau membantu, dan mendengarkan segala cerita sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
23. Staf Relasi Publik dan Staf Kerja Sama dan Alumni yang selalu mau membantu dan mendengarkan segala cerita sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
24. Helen Parlista, Cindy Claudia, Angelica Lily Audina, Bella Marcella, Putri Rizkia Apriliani, Lily Chandra, Martha Cristiantri, Steven Zefanya, Deri Sundana, Indri Soebakir para adik-adik di Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
25. Nicholas Tirta, Handy, Jeremi Gustav, Irvan, Joshua Surjadinata Gideon J Algie, Giovanni Anggasta Buhali, Jennifer Novinda, Virginia Attan, Shania Vanesa, Leo Chandra Toeah, Martison Alponso, Gabriella Ilana, Andy Pratama, Anastasia J., Priscilla Viando, Arvin, dan Alfred Edisun teman gereja yang selalu memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
26. Mahasiswa Universitas Kristen Maranatha dan Masyarakat Kota Bandung yang senantiasa membantu dalam mengisi kuesioner dalam penyelesaian tugas akhir ini.
27. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu-satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini.
28. Teman-teman Sahabat Gesek buat doa dan dukungannya Yinda, Jeremi Gustav, Irvan, Joshua, Santy, Handy, Nicholas Tirta, dan Hendra.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan berkat dan karunia-Nya yang melimpah kepada seluruh pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah, sehingga dapat memberikan wawasan baru bagi semua pihak yang membacanya.

Tuhan Yesus Memberkati.

Bandung, Desember 2016

Yakobus Lukius