

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat membantu masyarakat dalam memilih media yang tepat untuk mereka. Pada tahun 2009 PT Taman Impian Jaya Ancol mulai membentuk *Twitter* dan menggunakannya untuk berkomunikasi dengan konsumen dan untuk memberikan informasi, hal ini mendorong konsumen mulai menggunakan akun *Twitter* PT Taman Impian Jaya Ancol sebagai media baru mereka. Setelah penggunaan media akan muncul kepuasan dari pengguna media terhadap content dari media yang mereka konsumsi. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui motif penggunaan media dan kepuasan dari pengguna media *Twitter* PT Taman Impian Jaya Ancol berdasarkan dimensi dalam teori uses and gratification yaitu *gratification sought* (GS) dan *gratification obtained* (GO).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 *followers Twitter* PT Taman Impian Jaya Ancol, dengan teknik pengambilan sampel dengan metode *sampling aksidental* dan menggunakan analisis statistik deskriptif.

Dari hasil penelitian motif yang menonjol dari pengguna media adalah motif informasi dengan nilai mean GS 3,47. Dan dengan menggunakan analisis mean skor Pengguna menyatakan puas terhadap motif informasi dengan nilai  $GS < GO$ ,  $3,47 < 3,50$  dengan selisih mean positif yaitu 0,03. Sedangkan untuk motif sosial *followers Twitter* PT Taman Impian Jaya Ancol belum terpuaskan karena nilai *mean GS* > *GO*.

Kesimpulan dari penelitian ini mendapatkan bahwa motif yang paling sering digunakan *followers* sebagai motif penggunaan *Twitter* PT TIJA adalah motif informasi dan *Twitter* PT TIJA berhasil memberi kepuasan atas motif informasi sedangkan untuk motif sosial belum terpuaskan. Saran yang diberikan adalah untuk menentukan *key performance indicator* dan menentukan *tools* untuk menilai fungsi dari media sosial yang digunakan.

Kata Kunci : *uses and gratification, Twitter, gratification sought, gratification obtained* dan statistik deskriptif