

Penilaian kepuasan pengguna terhadap kemas ulang informasi pada kanal Youtube "Kok bisa?" = The assesment of user satisfaction against repacking information on "Kok bisa?" Youtube channel

Rama Shellarasa, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20479967&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Dalam era informasi, informasi berkembang sedemikian cepat dan beragam. Namun, informasi tersebut kurang menarik dan bermutu sehingga masyarakat sulit memahami informasi tersebut. Kondisi ini disadari oleh salah satu penyedia layanan informasi daring Kanal Youtube Kok Bisa? untuk mengemas ulang informasi menjadi lebih menarik dan memiliki nilai edukatif. Penelitian ini bertujuan melakukan penilaian kepuasan pengguna terhadap kemas ulang informasi yang ada di Kanal Youtube Kok Bisa?. Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL yang dilihat dari lima dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Hasil penelitian menemukan hanya satu dimensi yang telah memenuhi kepuasan pengguna yaitu Responsiveness, sedangkan Tangibles, Reliability, Assurance, dan Empathy belum memenuhi kepuasan pengguna. Penelitian menyarankan bahwa perlu adanya ilustrasi yang bersifat umum pada setiap ilustrasi, menggunakan Bahasa yang lebih mudah dipahami, adanya referensi dan rujukan pada setiap video, meningkatkan interaksi pengguna, dan mengadakan acara-acara sains yang lebih interaktif untuk meningkatkan rasa keingintahuan pengguna.

ABSTRACT

In the information age, information grows and varies rapidly. However, the information is less interesting and has low quality. So that, people find it difficult to understand the content of the information. Then, this condition is realized by one of the information service providers within Kok Bisa? Youtube channel. The channel initiates to repackage the information in order to become more interesting and has educational value. This study aims to assess the user satisfaction against repackaging information in Kok Bisa? Youtube portal. This study uses SERVQUAL method which consist five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research uses the quantitative approach with descriptive method. The results showed that only Responsiveness has met above user satisfaction score. However, Tangibles, Reliability, Assurance, and Empathy havent yet met the criteria. This study finds that the product is not yet optimal and need to be improved. This study suggests that there should be general illustrations and using more understandable language in the video, there should be references in every video, improved more user interaction and provider, and made more variety of scientific events to increase users curiosity.