

**ANALISIS NIAT KONTINUITAS PENGGUNAAN MEDIA  
SOSIAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM  
MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN  
*EXPECTATION CONFIRMATION THEORY (ECT)* DAN  
*INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL***

**SKRIPSI**



**PUTRI DIVA AULIA**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2019**

**ANALISIS NIAT KONTINUITAS PENGGUNAAN MEDIA  
SOSIAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM  
MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN  
*EXPECTATION CONFIRMATION THEORY* (ECT) DAN  
*INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL***

**SKRIPSI**



**PUTRI DIVA AULIA**

**081511633018**

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2019**

**ANALISIS NIAT KONTINUITAS PENGGUNAAN MEDIA  
SOSIAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM  
MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN  
*EXPECTATION CONFIRMATION THEORY (ECT)* DAN  
*INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL***

**SKRIPSI**

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer  
Bidang Sistem Informasi pada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas  
Airlangga


Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



**Army Juslita, S.Kom., M.Kom.**  
NIP. 198706252012122002

Pembimbing II,



**Dra. Rini Semiaty, M.Si.**  
NIP. 195409181983032001

**LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI**

**Judul** : **ANALISIS NIAT KONTINUITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL PEMERINTAH KOTA SURABAYA DALAM MENDUKUNG *E-GOVERNMENT* DENGAN MENGGUNAKAN *EXPECTATION CONFIRMATION THEORY (ECT)* DAN *INFORMATION SYSTEMS SUCCESS MODEL***

**Penyusun** : **Putri Diva Aulia**

**NIM** : **081511633018**

**Pembimbing I** : **Army Justitia, S.Kom., M.Kom.**

**Pembimbing II** : **Dra. Rini Semanti, M.Si.**

**Tanggal Ujian** : **4 November 2019**

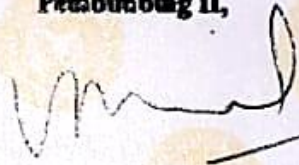
Disetujui oleh:

Pembimbing I.



Army Justitia, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 193766252012172002

Pembimbing II,



Dra. Rini Semanti, M.Si.  
NIP. 1954091031033031001

Mengetahui:

Ketua Departemen Matematika  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Airlangga



Dr. Eko Tjahjono, M.Si.  
NIP. 196007061986011001

Koordinator Program Studi  
S1 Sistem Informasi  
Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Airlangga



Dr. Rimulio Hendradi, S.Si., M.Si.  
NIP. 197102111997021001

## SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Putri Diva Aulia  
NIM : 081511633018  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Sains dan Teknologi  
Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**“Analisis Niat Kontinuitas Penggunaan Media Sosial Pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung *E-government* dengan menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *Information Systems Success Model*”**

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, November 2019



Putri Diva Aulia

NIM. 081511633018

## **PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI**

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penulis dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah.

**Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya Penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul “Analisis Niat Kontinuitas Penggunaan Media Sosial Pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung *E-government* dengan menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Army Justitia, S. Kom., M. Kom. selaku Dosen Pembimbing I dan Dra. Rini Semiati, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang dengan sabar dan ikhlas membimbing dan memberikan ilmunya kepada Penulis hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis juga berterima kasih kepada orang tua, keluarga, orang terdekat, teman-teman S1 Sistem Informasi 2015, dan pihak-pihak yang telah meberikan semangat dan dukungannya kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, untuk itu Penulis bersedia dan terbuka dalam menerima saran serta kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan ilmu yang berguna.

Surabaya, November 2019

Penulis

Putri Diva Aulia

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dengan segala anugerah dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Niat Kontinuitas Penggunaan Media Sosial Pemerintah Kota Surabaya dalam mendukung *E-government* dengan menggunakan *Expectation Confirmation Theory* (ECT) dan *IS Success Model*” dengan baik. Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mengalami suka dan duka, namun semua hal tersebut dapat terlewati dengan banyaknya bantuan dari beberapa pihak. Oleh karena itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya serta Nabi Muhammad SAW yang senantiasa menjadi suri tauladan terbaik dalam kehidupan penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah Rudi Purwanto dan Ibu Iffah Wulandari yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan kasih sayang, dukungan, dan semangat yang luar biasa serta doa yang selalu mengiringi setiap langkah di kehidupan penulis.
3. Adik tercinta, Fitri Dea Safira yang banyak membantu dan mendoakan penulis selama pengerjaan skripsi karena ingin cepat-cepat datang ke wisuda.
4. Adik-adik kecil penulis, Dita, Dafa, dan Devan yang selalu menghibur penulis selama masa-masa sulit pengerjaan skripsi.
5. Keluarga besar penulis, Uti Desa, Uti Medan, Tante Eni, Om Mulus, Tante Il, Om Agus, dan semuanya yang selalu mendoakan dan mendukung penulis selama pengerjaan skripsi.
6. Army Justitia, S. Kom., M. Kom. selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar dan ikhlas selalu menyediakan waktu untuk membagi ilmu serta membantu dan membimbing penulis selama penulisan skripsi.
7. Dra. Rini Semiati, M.Si. selaku dosen pembimbing II yang juga dengan sabar dan ikhlas selalu menyediakan waktu untuk membagi ilmu serta membantu dan membimbing penulis selama penulisan skripsi.



8. Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. selaku dosen wali yang dengan sabar membimbing penulis sejak awal masa perkuliahan hingga masa akhir studi.
9. Faried Effendy, S.Si., M.Kom. dan Ira Puspitasari, S.T., M.T., Ph.D. selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan bantuan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
10. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa studi hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
11. Mbak Yuli dan Mas Tanto serta seluruh staff Prodi SI yang banyak membantu penulis selama perkuliahan dan dalam keperluan penyelesaian skripsi ini.
12. Wissi Ndarubekti, sahabat “cilik” penulis yang selalu ada untuk menemani, mendukung, mendoakan, mendengarkan keluh kesah, serta selalu mengajak jalan-jalan penulis dalam keadaan suka dan duka pengerjaan skripsi ini.
13. Rif’atul Hikmiyah, sahabat cantik CECEPY yang selalu ada menemani penulis dalam suka maupun duka, selalu mendukung, membantu, mendengarkan, memarahi, menjemput dan mengantar kemanapun selama masa perkuliahan penulis.
14. Laili Fitri, sahabat pintar CECEPY yang selalu ada saat suka dan duka, menemani dalam mata kuliah apapun, banyak membantu dalam belajar, mengerjakan tugas, memperhatikan kuliah, dan memotivasi penulis untuk cepat menyelesaikan skripsi ini.
15. Nimas Azimatur, sahabat pemberani CECEPY yang sudah seperti sesepuh sendiri, *geng* sidoarjo yang selalu siap sedia *nebengin* penulis siang dan malam untuk pulang kerumah dengan si putih, serta banyak mengajarkan penulis untuk menjadi kuat dan berani dalam menjalani kehidupan.
16. Nur Rofia’atus (PIO), sahabat LDR CECEPY yang kabur dari SI sejak semester 3, namun selalu memberikan doa dan dukungannya kepada penulis walaupun jarak memisahkan.
17. Almiranti Nisfita, teman yang selalu sabar untuk menjawab setiap pertanyaan penulis selama pengerjaan skripsi, serta dengan baik meminjamkan bukunya yang sangat membantu penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

18. Binti Lathifatul, Jessica Putri, Deshinta Ayu, Adhivi Hasna, Ananda Esmunaldo, Pranowo Khajhunung, Kintan Rafika dan Mas Dimas Aditya yang selalu ada membantu serta menemani penulis di kampus saat penulis kesepian selama pengerjaan skripsi.
19. Teman-teman SIMOLAS tercinta, Dewik, Wahyu, Adam, Amil, Aziz, Brian, Dhikiru, Dony, Rian, Bintul, Dipsa, Amsal, Octa, Dewak, Nindya, Moyo, Fiqih, Adib, Jundan, Reza, Guntung, Mira, Gilang, Jarjut, Dipik, Ali, Dimas, Esmun, Ojan, Agung, Satriya, Deshinta, Robit, Zein, Jess, Ocim, Anung, Kintun, Kukuh, Awan, Tio, Ridha, Joshua, Wayan, Yudi, Adit, Obbi, Dudi, Lalak yang sangat banyak membantu dan memberikan kebahagiaan kepada penulis selama masa perkuliahan.
20. Ayun, Fandy, Salsa, Deliar, Dilla, dan adek-adek tingkat penulis lainnya yang juga memberikan bantuan serta dukungan selama pengerjaan skripsi ini.
21. Teman-teman dan pihak lain yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
22. Seluruh responden yang telah meluangkan waktunya untuk membaca dan mengisi kuesioner penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.