

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI WHATSAPP  
CHANNEL (SALURAN) TERHADAP KEBUTUHAN  
INFORMASI MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI UNTAG  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



**Oleh :**

**FITRIA WULANDARI**

**NBI 1152000216**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI WHATSAPP  
CHANNEL (SALURAN) TERHADAP KEBUTUHAN  
INFORMASI MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI UNTAG  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



**Oleh :**

**FITRIA WULANDARI**

**NBI 1152000216**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2024**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Fitria Wulandari**

**NBI : 1152000216**

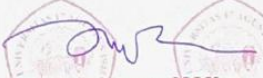
**Judul : Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel (Saluran)  
Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi  
UNTAG Surabaya**

**Surabaya, 4 Juli 2024**

Mengetahui  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui oleh  
**Dosen Pembimbing I**

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwirnti, M.P.**  
NPP 20120870103

  
**Drs. Edy Sudarvanto, M.I.Kom**  
NPP 20130880165



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Depan Sidang Dewan Penguji  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar  
sarjana pada tanggal 4 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. **Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom**  
Ketua

2. **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA**  
Anggota

3. **Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA**  
Anggota

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**  
NPP 20120870103

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fitria Wulandari  
NBI : 1152000216  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel  
(Saluran) Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa  
Ilmu Komunikasi UNTAG Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang seada-adanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Surabaya, 6 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



(Fitria Wulandari)



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Wulandari  
NBI : 1152000216  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel (Saluran)  
Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi  
UNTAG Surabaya”**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum  
Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal :

Yang Menyatakan,

Fitria Wulandari

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada:

1. Alm. Bapak Utomo dan Ibu Yuaningsih selaku ayah dan ibu saya.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta nasihatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Untuk diri saya sendiri yang selalu semangat, percaya diri dan tidak menyerah untuk dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Teman-teman tercinta saya yang senantiasa memberikan dukungan dan candaan ketika saya sedang merasa ragu.
5. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya banggakan.



## ***ABSTRACT***

**Fitria Wulandari, 2024, Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel (Saluran) Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNTAG Surabaya**

---

*This study aims to examine the effect of the quality of information conveyed through the WhatsApp Channel on the information needs of UNTAG Surabaya communication science students. The quality of the information in question includes aspects of completeness, comprehensibility, accuracy and relevance. The research method used is quantitative with data collection through questionnaires. The data obtained were analyzed using the simple linear regression method to see the relationship and influence between the variables of information quality and information needs. The results showed that the quality of information delivered through the WhatsApp Channel has a significant influence on the information needs of UNTAG Surabaya communication science students. This study concludes that improving the quality of information delivered through the WhatsApp Channel can increase the fulfillment of the information needs of UNTAG Surabaya communication science students.*

***Keywords: information quality, WhatsApp Channel, information needs***

## ABSTRAK

Fitria Wulandari, 2024, **Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel (Saluran) Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNTAG Surabaya**

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas informasi yang disampaikan melalui WhatsApp Channel (Saluran) terhadap kebutuhan informasi mahasiswa ilmu komunikasi UNTAG Surabaya. Kualitas informasi yang dimaksud mencakup aspek kelengkapan, mudah dipahami, akurat dan relevan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuisioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode regresi linear sederhana untuk melihat hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas informasi dan kebutuhan informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi yang disampaikan melalui WhatsApp Channel (Saluran) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kebutuhan informasi mahasiswa ilmu komunikasi UNTAG Surabaya. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas informasi yang disampaikan melalui WhatsApp Channel (Saluran) dapat meningkatkan pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa ilmu komunikasi UNTAG Surabaya.

***Kata Kunci: kualitas informasi, WhatsApp Channel, kebutuhan informasi***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel (Saluran) Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa UNTAG Surabaya”.

Skripsi ini merupakan salah satu kewajiban yang harus diselesaikan di dalam program Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam penyusunan skripsi ini terdapat banyak pihak yang telah membantu, maka dari itu tidak lupa penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan kesabaran, ketabahan dan kemudahan dalam menjalani proses skripsi ini.
2. Ibu saya tercinta yang selalu mendukung dan percaya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini serta kakak saya Futaikhi yang telah banyak membantu.
3. Almarhum ayah saya yang sangat saya sayangi, terima kasih telah mengajarkan saya untuk selalu menjadi kuat.
4. Dosen pembimbing Bapak Drs. Edy Sudaryanto, M.I.Kom selaku dosen pembimbing pertama dan Bapak Novan Andrianto, S.I.Kom., M.I.Kom selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing saya.
5. Sahabat karib saya, Icha, Tika, dan Dewa yang selalu ada memberikan semangat dan dukungan saat mengalami kesulitan.
6. Teman baik saya, Laili, Ferdy, Mbak Sania, dan Mbak Silvi yang bersedia menemani dan membantu saya dalam mengerjakan skripsi.
7. Teman dekat saya di kampung halaman, Sintya dan Zizi yang memberikan dukungan meskipun berada jauh dari saya.
8. Keluarga besar saya yang berada di Surabaya dan Bojonegoro yang telah memberikan dukungan untuk saya.
9. Seluruh teman angkatan 2020 yang juga sedang berjuang dalam menyelesaikan skripsi.

10. Seluruh pihak yang terlibat dalam skripsi ini.
11. Seluruh responden yang telah bersedia mengisi kuisioner, serta seluruh pihak yang terlibat.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan. Maka dari itu, penulis berharap adanya banyak dukungan positif berupa kritik dan saran yang membangun dari semua pihak agar mampu menghasilkan karya yang baik bagi pembacanya.

Surabaya, 20 Juni 2024

Fitria Wulandari

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMBUL</b>	
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.1.2 Gap Penelitian.....	11
2.2 Landasan Teori .....	12
<b>3. Teori Uses and Effect.....</b>	<b>13</b>
2.3 Definisi Konsep.....	13
2.3.1 Konsep Pengaruh.....	13
2.3.2 Kualitas Informasi .....	14
2.4 Definisi Operasional.....	15
2.4.1 Kebutuhan Informasi .....	15
2.4.2 Mahasiswa .....	16
2.5 Kerangka Berpikir.....	18

2.6 Hipotesis .....	19
2.6.1 Hipotesis Kerja (Ha) .....	19
2.6.2 Hipotesis Nol (Ho).....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	21
3.2 Jenis Penelitian .....	21
3.3 Populasi dan Sampel .....	21
3.3.1 Populasi.....	21
3.3.2 Sampel.....	22
3.4 Pengukuran dan Instrumen Penelitian .....	23
3.4.1 Skala Pengukuran.....	23
3.4 Teknik Analisis Data.....	28
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	29
3.5.1 Jenis Data .....	29
3.5.2 Sumber Data .....	29
3.6 Analisis Data .....	30
3.6.1 Uji Prasyarat .....	30
3.7 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	31
3.7.1 Definisi Konsep.....	31
3.7.2 Operasional Variabel .....	31
<b>BAB IV PENYAJIAN, ANALISIS, DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Penyajian Data.....	37
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	37
4.1.2 Karakteristik Responden .....	38
4.2 Distribusi Jawaban Responden.....	41
4.3 Uji Instrumen.....	44
4.4 Pembahasan.....	50
4.4.1 Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel (Saluran) Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNTAG Surabaya .....	50
4.4.2 Tingkat Pengaruh Kualitas Informasi WhatsApp Channel (Saluran) Terhadap Kebutuhan Informasi Mahasiswa Ilmu Komunikasi UNTAG	

Surabaya .....	51
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>53</b>
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Rekomendasi.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Penelitian Terdahulu.....	8
<b>Tabel 2. 2</b> Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	10
<b>Tabel 3. 1</b> Skor Skala Kualitas Informasi dan Kebutuhan Informasi .....	23
<b>Tabel 3. 2</b> Kisi-Kisi Kuisisioner Penelitian .....	24
<b>Tabel 4. 1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
<b>Tabel 4. 2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
<b>Tabel 4. 3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	40
<b>Tabel 4. 4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	40
<b>Tabel 4. 5</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel X .....	41
<b>Tabel 4. 6</b> Distribusi Jawaban Responden Variabel Y .....	42
<b>Tabel 4. 7</b> Hasil Uji Validitas .....	44
<b>Tabel 4. 8</b> Hasil Uji Reabilitas.....	46
<b>Tabel 4. 9</b> Hasil Uji Linearitas.....	46
<b>Tabel 4. 10</b> Hasil Uji Normalitas .....	47
<b>Tabel 4. 11</b> Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	47
<b>Tabel 4. 12</b> Hasil Uji-t .....	48
<b>Tabel 4. 13</b> Hasil Uji Koefesien Determinasi .....	50



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Alasan Utama Menggunaka Internet.....	3
<b>Gambar 1. 2</b> Sosial Media yang Paling Banyak Digunakan.....	4
<b>Gambar 4. 2</b> Fitur WhatsApp Channel (Saluran).....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Kuisisioner Penelitian.....	57
<b>Lampiran 2</b> Tabulasi Data.....	61
<b>Lampiran 3</b> Uji Validitas .....	69
<b>Lampiran 4</b> Uji Reabilitas.....	70
<b>Lampiran 5</b> Uji Lienaritas.....	71
<b>Lampiran 6</b> Uji Normalitas.....	71
<b>Lampiran 7</b> Uji Regresi Linear Sederhana .....	72
<b>Lampiran 8</b> Uji-t .....	72
<b>Lampiran 9</b> Uji Koefisien Determinasi.....	73
<b>Lampiran 10</b> Kartu Bimbingan.....	74
<b>Lampiran 11</b> Surat Keterangan Uji Plagiasi .....	76