PENGARUH PENGGUNAAN META AI DI APLIKASI WHATSAPP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GENERASI Z

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

ITSNA ANISA NURUL UTAMI

44522010069

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

PENGARUH PENGGUNAAN META AI DI APLIKASI WHATSAPP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GENERASI Z

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

ITSNA ANISA NURUL UTAMI

44522010069

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	Itsna Anisa Nurul Utami
NIM	:	44522010069
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi/Digital Communication

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
"Pengaruh Penggunaan Meta AI Di Aplikasi WhatsApp Terhadap Kepuasan Pengguna Generasi Z"
adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 18 Februari 2026



Itsna Anisa Nurul Utami

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
AKREDITASI UNGGUL

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama	: Itsna Anisa Nurul Utami
NIM	: 44522010069
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	: Digital Communication

Dengan judul " Pengaruh Penggunaan Meta AI Di Aplikasi WhatsApp Terhadap Kepuasan Pengguna Generasi Z", telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 10 April 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

Jakarta, 10 April 2026
Administrator Turnitin

Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI
Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
http://www.mercubuana.ac.id, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Itsna Anisa Nurul Utami
NIM	: 44522010069
Fakultas/Program Studi	: Ilmu Komunikasi/Digital Communication
Judul Laporan Skripsi	: Pengaruh Penggunaan Meta AI di Aplikasi WhatsApp terhadap Kepuasan Pengguna Generasi Z

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 18 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Dr. Santa Margaretha Niken R, M.Si

NIDN : 0319027201

Jakarta, 18 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si	Dr. Farid Hamid, M.Si
NIDN : 0318116602	NIDN : 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana *Digital Communication* pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Santa Margaretha Niken Restaty, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Serta seluruh jajaran dosen program studi ilmu komunikasi khususnya kampus Warung Buncit, yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis.
6. Bapak Sugeng Winardi dan Ibu Inayatul Khoeriyah selaku kedua orang tua penulis yang selalu mendukung dan menunjang segala kebutuhan penulis selama kuliah, serta dalam penyusunan skripsi ini senantiasa mendoakan penulis.
7. Teman-teman kuliah yang penulis sayangi Aina Nurhaliza, Pratisa Tazkia Haryudani, Nurul Aprilianti, dan Ajeng Jihan Salsa Nailah Mahasiswa Komunikasi angkatan 22 yang sudah bersama saya sejak awal kuliah hingga sekarang.

UNIVERSITAS MERCU BUANA

8. Rangga Arya Savero Mahasiswa Teknik Informatika angkatan 2023. Yang penulis temui di bulan Oktober 2024 yang selalu menemani penulis, serta mendukung penuh dalam keadaan susah maupun senang.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 18 Februari 2026
Penulis



Itsna Anisa Nurul Utami.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORY UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Itsna Anisa Nurul Utami
NIM	:	44522010069
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi/Digital Communication
Judul Tugas Akhir	:	Pengaruh Penggunaan Meta AI Di Aplikasi WhatsApp Terhadap Kepuasan Pengguna Generasi Z

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 18 Februari 2026

Yang menyatakan,



Itsna Anisa Nurul Utami

PENGARUH PENGGUNAAN META AI DI APLIKASI WHATSAPP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GENERASI Z

ITSNA ANISA NURUL UTAMI

ABSTRAK

Perkembangan kecerdasan buatan dalam platform komunikasi digital mendorong hadirnya fitur Meta AI di aplikasi WhatsApp yang berpotensi memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Generasi Z sebagai kelompok digital native menjadi subjek yang relevan untuk mengkaji fenomena tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan Meta AI di aplikasi WhatsApp terhadap kepuasan pengguna generasi Z.

Penelitian ini menggunakan landasan Teori *Uses and Gratificationss* yang menjelaskan bahwa pengguna secara aktif memilih media berdasarkan kebutuhan (*Gratification Sought*) dan mengevaluasi tingkat kepuasan setelah penggunaan (*Gratification Obtained*). Penggunaan Meta AI diposisikan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui uji korelasi Pearson, regresi linier sederhana, koefisien determinasi, dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat kuat antara penggunaan Meta AI dan kepuasan pengguna dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,865. Nilai koefisien determinasi sebesar 74,9% menunjukkan bahwa sebagian besar kepuasan pengguna dipengaruhi oleh penggunaan Meta AI. Model regresi juga terbukti signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 (<0,05).

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan Meta AI di aplikasi WhatsApp berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna generasi Z, sehingga fitur ini berperan penting dalam membentuk pengalaman penggunaan yang bermakna.

Kata Kunci : Meta AI, WhatsApp, Kepuasan Pengguna, Generasi Z

THE IMPACT OF META AI IN WHATSAPP ON GENERATION Z USER SATISFACTION

ITSNA ANISA NURUL UTAMI

ABSTRACT

The development of Artificial Intelligence in digital communication platforms has led to the introduction of the Meta AI feature in the WhatsApp application, which has the potential to impact user experience and satisfaction. Generation Z, as a digital native group, is a relevant subject for studying this phenomenon. This study aims to analyze the influence of Meta AI use in the WhatsApp application on the satisfaction of Generation Z users.

This study is based on the Uses and Gratificationss Theory, which explains that users actively choose media based on needs (Gratification Sought) and evaluate the level of satisfaction after use (Gratification Obtained). Meta AI use is positioned as the independent variable, while user satisfaction is the dependent variable.

The research method used is descriptive quantitative survey. Data were collected through questionnaires from 100 respondents selected using a purposive sampling method. Data analysis was performed using Pearson correlation tests, simple linear regression, coefficient of determination, and the F-test.

The results show a very strong positive relationship between Meta AI use and user satisfaction, with a correlation coefficient of 0.865. The coefficient of determination of 74.9% indicates that user satisfaction is largely influenced by Meta AI use. The regression model also proved significant with a significance value of 0.000 (<0.05).

The conclusion of this study shows that the use of Meta AI in the WhatsApp application has a positive and significant impact on the satisfaction of Generation Z users, indicating that this feature plays a crucial role in creating a meaningful user experience.

Keywords: *Meta AI, WhatsApp, User Satisfaction, Generation Z*

UNIVERSITAS MERCU BUANA

DAFTAR ISI

PENGARUH PENGGUNAAN META AI DI APLIKASI WHATSAPP TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GENERASI Z i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI ii
PERRNYATAAN *SIMILARITY CHECK* iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PENGANTAR v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORY UMB vii
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.4.1 Manfaat Akademis 8
1.4.2 Manfaat Praktis 8
BAB II 9
TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Penelitian Terdahulu 9
2.2 Kajian Teoritis 15
2.2.1 Teori Penggunaan dan Gratifikasi (*Uses and Gratifications Theory*) 15
a. Konsep Dasar Teori Uses and Gratifications 15
b. Asumsi-Asumsi Teori Uses and Gratifications 15
2.2.2 Penggunaan Meta AI di Aplikasi WhatsApp 16

UNIVERSITAS MERCU BUANA

a. Media Sosial WhatsApp 16
b. Penggunaan Meta AI di Aplikasi WhatsApp 16
c. Keunggulan Meta AI di Aplikasi WhatsApp 17
d. Dimensi Gratification Sought dalam Penggunaan Meta AI 17
2.2.3 Kepuasan Pengguna 19
a. Definisi Kepuasan Pengguna 19
b. Dimensi Gratification Obtained dalam Kepuasan Pengguna 20
2.2.4 Generasi Z 21
2.3 Kerangka Berpikir 22
2.4 Hipotesis Teori 22
BAB III 23
METODOLOGI PENELITIAN 23
3.1 Paradigma Penelitian 23
3.2 Metodologi Penelitian 23
3.3 Populasi dan Sampel 24
3.3.1 Populasi 24
3.3.2 Sampel 24
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel 25
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep 26
3.4.1 Definisi Konsep 26
3.5 Teknik Pengumpulan Data 30
3.5.1 Data Primer 30
3.5.2 Data Sekunder 30
3.5.3 Uji Validitas dan Reabilitas 31
a. Uji Validitas 31
b. Uji Reabilitas 33
3.6 Teknik Analisa Data 34
3.6.1 Uji Normalitas 34
3.6.2 Uji Korelasi 35
3.6.3 Uji Regresi Linier Sederhana 35
3.6.4 Uji Koefisien Determinasi 36
3.6.5 Uji Hipotesis 36

UNIVERSITAS MERCU BUANA

a. Uji (F Test) 36
BAB IV 38
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 38
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 38
4.2 Hasil Penelitian 40
4.2.1 Identitas Responden 40
4.2.2 Analisis Variabel X (Penggunaan Meta AI di Aplikasi WhatsApp) 44
4.2.3 Analisis Variabel Y (Kepuasan Pengguna) 55
4.3 Pembahasan 64
BAB V 76
KESIMPULAN DAN SARAN 76
5.1 Kesimpulan 76
5.1 Saran 77
5.2.1 Saran Akademis 77
5.2.2 Saran Praktis 77
DAFTAR PUSTAKA 78
LAMPIRAN 81

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 11
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep 27
Tabel 3. 2 Skor Skal Likert 30
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Variabel X (PenggunaanMeta AI di Aplikasi WhatsApp) 32
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna) 33
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna) 33
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reabilitas Variabel 34
Tabel 4. 1 Usia Responden 40
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden 41
Tabel 4. 3 Status Pekerjaan Responden 41
Tabel 4. 4 Domisili Responden 42
Tabel 4. 5 Pengguna WhatsApp 43
Tabel 4. 6 Pernah Menggunakan Fitur AI di WhatsApp 43
Tabel 4. 7 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Informasi Indikator 1 44
Tabel 4. 8 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Informasi Indikator 2 45
Tabel 4. 9 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Informasi Indikator 3 45
Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Informasi Indikator 4 46
Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Identitas Pribadi Indikator 1 46
Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Identitas Pribadi Indikator 2 47
Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Identitas Pribadi Indikator 3 47

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Identitas Pribadi Indikator 4 48
Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 1 48
Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 2 49
Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 3 50
Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 4 50
Tabel 4.19 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 5 51
Tabel 4.20 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 6 51
Tabel 4.21 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Hiburan Indikator 1 52
Tabel 4.23 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Hiburan Indikator 3 53
Tabel 4.24 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Hiburan Indikator 4 54
Tabel 4.25 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel X Dimensi Hiburan Indikator 5 54
Tabel 4.26 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Informasi Indikator 1 55
Tabel 4.27 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Informasi Indikator 2 56
Tabel 4.28 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Informasi Indikator 3 56
Tabel 4.29 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Identitas Pribadi Indikator 1 57

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Tabel 4.30 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Identitas Pribadi Indikator 2 57
Tabel 4.31 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Identitas Pribadi Indikator 3 58
Tabel 4.32 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 1 58
Tabel 4.33 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 2 59
Tabel 4.34 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 3 59
Tabel 4.35 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 4 60
Tabel 4.36 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Pernyataan Variabel Y Dimensi Integritas dan Interaksi Sosial Indikator 5..... 61
Tabel 4.37 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Hiburan Indikator 1 61
Tabel 4.38 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Hiburan Indikator 2 62
Tabel 4.39 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Hiburan Indikator 3 62
Tabel 4.40 Hasil Tanggapan Responden Atas Item Pernyataan Variabel Y Dimensi Hiburan Indikator 4 63
Tabel 4.41 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Variabel X (Penggunaan Meta AI di aplikasi WhatsApp) 65
Tabel 4.42 Hasil Tabulasi Jawaban Responden Variabel Y (Kepuasan Pengguna) 68
Tabel 4.43 Pedoman Derajat Hubungan 71

UNIVERSITAS MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Media Sosial Yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia Tahun 2025 2
Gambar 1. 2 infografis negara yang paling antusias menggunakan AI 4
Gambar 1. 3 5 Platform AI Terpopuler di Indonesia 4
Gambar 1. 4 Distrubusi Usia Penduduk Idonesia 5
Gambar 4. 1 Tampilan Meta AI di Aplikasi WhatsApp 38
Gambar 4. 2 Hasil Uji Korelasi 71
Gambar 4. 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi 72
Gambar 4. 4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 73
Gambar 4. 5 Hasil Uji F 74

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. *Coding Sheet*

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Uji SPSS

Lampiran 5. *Curriculum Vitae*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA