



INTISARI

Pemahaman mengenai teknik pertanian perkotaan seperti hidroponik dan aquaponik masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan dengan adanya teknologi informasi dan media sosial yang memudahkan untuk mengakses informasi dan pengetahuan. Salah satu akun media sosial Instagram yang menyebarkan informasi pertanian perkotaan yaitu @kebumahobi. Konten pada akun Instagram yang dikelola oleh Tumpal Gultom berhasil mendapatkan penonton yang konsisten diatas 100.000. Penelitian ini memiliki tujuan untuk 1) Mengetahui faktor yang memengaruhi loyalitas pengguna Instagram @kebumahobi dalam pencarian informasi pertanian perkotaan, 2) Mengetahui strategi penyampaian konten yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan loyalitas pengguna dalam mencari informasi pertanian perkotaan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi dan penyebaran angket secara online melalui *Direct Message* Instagram. Penelitian ini mengacu pada model DeLone & McLean yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian, dimana pengalaman pengguna, kualitas informasi, dan kualitas layanan sebagai variabel independen, kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi, dan loyalitas pengguna sebagai variabel dependen. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa faktor utama yang paling mempengaruhi loyalitas pengguna melalui kepuasan pengguna yaitu kualitas informasi dan kualitas layanan sedangkan pengalaman pengguna sebagai faktor pendamping, sehingga hal tersebut dapat dijadikan strategi dalam penyampaian konten yang dapat dilakukan oleh pembuat konten dalam menyebarkan informasi pertanian perkotaan di media sosial.

Kata kunci : Pengalaman Pengguna, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, Instagram, Media Sosial, Pertanian Perkotaan



ABSTRACT

Understanding of urban farming techniques such as hydroponics and aquaponics is still lacking, so it needs to be improved with the existence of information technology and social media that makes it easy to access information and knowledge. One Instagram social media account that disseminates urban farming information is @kebumahobi. The content on the Instagram account managed by Tumpal Gultom managed to get a consistent audience above 100,000. This research aims to 1) Know the factors that influence the loyalty of @kebumahobi Instagram users in the search for urban agriculture information, 2) Knowing a more effective content delivery strategy to increase user satisfaction and user loyalty in finding urban agriculture information. Data collection was carried out using observation techniques and online questionnaire distribution via Instagram Direct Message. This research refers to the DeLone & McLean model adapted to the needs of the study, where user experience, information quality, and service quality as independent variables, user satisfaction as a mediating variable, and user loyalty as the dependent variable. The results of this study found that the main factors that most influence user loyalty through user satisfaction are information quality and service quality while user experience is a companion factor, so that it can be used as a strategy in content delivery that can be done by content creators in disseminating urban agriculture information on social media.

Keywords: User Experience, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, User Loyalty, Instagram, Social Media, Urban Agriculture