

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
-------------------------	----------

BAB I

PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Tentang Tingkat Kepuasan	8
2.2 Pengertian Komunikasi Massa	9
2.2.1 Media Massa.....	10
2.2.2 Efek-Efek Komunikasi Massa.....	12
2.2.3 Fungsi Komunikasi Massa.....	12
2.3 Tinjauan tentang <i>CMC</i> (<i>computer mediated communication</i>).....	13
2.4 Tentang Aplikasi Blackberry Messenger	15
2.5 Tentang Fungsi Aplikasi Blackberry Messenger	16
2.6 Tentang Tingkat Kepuasan Konsumen	21
2.7 Tentang Teori Uses And Gratification.....	24
2.8 Kerangka Pikir	28

BAB III

METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Tipe Penelitian	33
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	33
3.3 Definisi Konseptual.....	34
3.4 Indikator tingkat kepuasan.....	34
3.3.1 Tingkat kepuasan gratifikasi.....	36
3.3.2 Tingkat kepuasan pengoprasian.....	36
3.3.3 Tingkat Kepuasan sosial	38
3.3.4 Tingkat Kepuasan ekonomis.....	38
3.4 Tabel Definisi Operasional	39
3.5 Populasi.....	43
3.6 Sampel.....	44
3.7 Sumber Data.....	45
3.8 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.8.1 Kuisisioner.....	46
3.9 Teknik Pengolahan Data	46
3.9.1 Editing.....	46
3.9.2 Koding.....	46
3.9.3 Tabulasi.....	47
3.10 Teknik Pengujian Instrument Penelitian	47
3.10.1 Validitas.....	47
3.10.2 Reabilitas.....	48
3.11 Teknik Penentuan Skor Jawaban.....	49
3.12 Teknik Analisis Data.....	50

3.13 Nilai Rata-Rata.....	50
3.14 Rumus Standar Deviasi.....	51

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	51
4.1 Sejarah singkat jurusan komunikasi FISIP UNILA.....	51
4.2 Sejarah <i>Blackberry mesenger</i> (BBM).....	53

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
5.1 Identitas responden.....	57
5.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	58
5.3 Uji Validasi.....	59
5.4 Uji reliabilitas.....	60
5.4 analisis tabel tunggal.....	61
5.4.1 indikator tingkat kepuasan gratification.....	61
5.4.2 indikator tingkat kepuasan pengoprasian.....	66
5.4.3 indikator tingkat kepuasan sosial.....	76
5.4.4 indikator tingkat kepuasan ekonomis.....	81
5.6 Pembahasan Mengenai Tingkat Kepuasan penggunaan <i>Blackberry messenger</i> BBM di Ios dan Android.....	85
5.7 pembahasan dan hasil.....	93

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN.....	98
6.1 kesimpulan.....	98
6.2 saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA