

BAB V
HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Dalam penelitian ini responden adalah mahasiswa komunikasi FISIP UNILA fokus penelitian pada angkatan 2011-2012 yang menggunakan BBM di ios dan android. Penelitian ini memiliki 100 orang responden, dengan karakteristik responden yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia. Karakteristik responden tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
laki-laki	43	43
Wanita	57	57
Total	100	100

Sumber : data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Tabel diatas menjelaskan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh responden dengan jenis kelamin wanita yaitu sebesar 57%, dan sisanya responden laki-laki sebesar 43%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur responden, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur.

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Val 19	18	18
id 20	34	34
21	38	38
22	10	10
Total	100	100

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak berumur 22 tahun sebanyak 10% , umur 21 sebanyak 38%, umur 20 sebanyak 34%, umur 19 tahun sebanyak 18%.

5.2 Pengujian Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini dilakukan dua kali uji coba kuesioner, yaitu uji validitas instrumen dan lalu dilanjutkan dengan uji reliabilitas instrumen. Uji validitas dan uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui kehandalan suatu alat pada kuesioner-kuesioner yang akan digunakan untuk pengumpulan data. Dan setelah keseluruhan data yang diperoleh dalam penelitian diuraikan maka tahap selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil dari olahan data berdasarkan nilai-nilai jawaban responden tersebut.

5.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu instrumen dalam penelitian berupa pernyataan-pernyataan dalam kuisisioner. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan pada 100 orang dengan mengajukan 20 pertanyaan yang di bagi dengan indikatornya tingkat kepuasan gratifikasi berupa 4 pernyataan, tingkat kepuasan pengoprasian berupa 9 pernyataan, tingkat kepuasan sosial berupa 4 pernyataan, dan tingkat kepuasan berupa 3 pernyataan. Untuk mengetahui valid atau tidaknya instrumen tersebut maka data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan cara manual pada microsoft excel, dan hasilnya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Nilai indeks validitas product moment

No pernyataan		Koefisien korelasi	Keterangan
Tingkat kepuasan gratifikasi	1	0,703	Valid
	2	0,696	Valid
	3	0,584	Valid
	4	0,575	Valid

Tingkat kepuasan pengoprasian	5	0,443	Valid
	6	0,532	Valid
	7	0,681	Valid
	8	0,594	Valid
	9	0,646	Valid
	10	0,628	Valid
	11	0,763	Valid
	12	0,716	Valid
	13	0,559	Valid
Tingkat kepuasan sosial	14	0,768	Valid
	15	0,688	Valid
	16	0,640	Valid
	17	0,801	Valid
Tingkat kepuasan ekonomi	18	0,803	Valid
	19	0,784	Valid
	20	0,685	Valid

Sumber: data kuesioner tahun 2014 yang sudah diolah.

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa semua pernyataan dinyatakan valid, artinya dapat digunakan sebagai instrumen penelitian karena dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pernyataan-pernyataan dapat dinyatakan valid karena memiliki nilai efisien korelasi diatas nilai r tabel. Dimana dengan responden sebanyak 100 orang pada taraf signifikan 0,05 r tabelnya adalah sebesar 3,61. Untuk melihat r tabel pendukung terdapat pada lampiran.

5.4 Uji Reliabilitas

Analisis reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Untuk menguji reliabilitas sejumlah 24 instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus *Alfa Cronbach* yang terdapat pada software MSI Ms. Excel. Suatu variabel dikatakan reliabel atau terandal jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,6$ hasil pengujiannya dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 4. Uji reliabilitas kuisioner

NO	Indikator	Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
1	Tingkat kepuasan gratifikasi	0,751	Reliabel
2	Tingkat kepuasan pengoprasian	0,754	Reliabel
3	Tingkat kepuasan sosial	0,789	Reliabel
4	Tingkat kepuasan ekonomi	0,804	Reliabel

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah

Sebagaimana pada tabel diatas dari hasil pengujian reliabilitas menggunakan software MSI Ms. Excel, diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* untuk semua indikator lebih besar dari 0,6 dengan demikian semua butir kuesioner dinyatakan reliabel sehingga layak dipergunakan sebagai alat pengumpul data.

5.5 Analisis Tabel Tunggal

Analisis tabel tunggal merupakan analisa dengan daya menerangkan cukup kuat untuk menjelaskan variabel yang ada didalam setiap indikator penelitian analisis tabel

tunggal. analisis tabel tunggal dalam penelitian ini didasarkan oleh 1 variabel yang meliputi indikator-indikator dalam 1 variabel (X) .

5.5.1 Indikator Tingkat Kepuasan Gratifikasi

berikut ini disajikan data jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai informasi utama apakah responden merasa terbantu dalam menggunakan BBM, dalam menggunakan aplikasi ini responden dapat dengan mudah menggunakan dan berkomunikasi dengan pengguna lainnya, contohnya adalah dengan responden merasa sangat mudah dalam berkomunikasi oleh sesama pengguna, lalu pengguna dapat mengakses aplikasi BBM dengan mudah dimana saja dan kapan saja selama itu terhubung dengan internet, dan menekan atau menemukan tombol “send” dalam aplikasi BBM. Untuk uraian jawaban-jawaban responden atas indikator tingkat kepuasan pengguna maka terdapat tabel yang sudah diolah secara akurat yang tert era dalam tabel-tabel tingkat kepuasan penggunaan dibawah ini:

Tabel 5. Distribusi jawaban responden atas pengguna merasa terbantu dalam berkomunikasi dengan teman-temannya dengan menggunakan sosial media BBM (Q1).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	57	57%
Setuju	28	28%
Netral	14	14%

Tidak setuju	1	1%
Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa jawaban responden tentang pendapat responden tentang informasi utama apakah pengguna merasa terbantu dalam menggunakan BBM, yaitu dapat diketahui bahwa sebanyak 57% menyatakan sangat setuju, 28% menyatakan setuju, 4% menyatakan netral, 1 % menyatakan tidak setuju, dan 0⁰/₀ menyatakan sangat tidak setuju.

Pengguna BBM lebih banyak menjawab sangat setuju dan setuju dengan merasa terbantunya pengguna BBM dalam menggunakannya untuk berkomunikasi dengan pengguna BBM lainnya, dan disusul oleh jawaban netral dari responden, lalu dengan 1% responden menyatakan tidak setuju dengan terbantunya berkomunikasi menggunakan BBM dalam responden yang berjumlah 100 orang. Hal ini karena banyak responden yang mengaku lebih mudah berkomunikasi dengan pengguna BBM lainnya dan lebih menyukai aplikasi BBM dibanding aplikasi lainnya, karena banyak pengguna yang sudah memakai BBM sejak lama dan menjadi salah satu aplikasi yang unggul yang dimiliki oleh responden.

Tabel 6. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan aplikasi BBM pesan akan terkirim dengan cepat (Q2).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%0
Sangat setuju	30	30%
Setuju	35	35%
Netral	26	26%
Tidak setuju	8	8%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber :Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 30% responden menyatakan sangat setuju, 35% responden dinyatakan setuju, 26% responden menyatakan netral, 8% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Pada tabel dari jawaban diatas responden lebih banyak menyatakan dengan jawaban setuju dan diiringi dengan jawaban responden sangat setuju, jika kita lihat nilai pada tabel diatas, dalam hal ini responden merasa puas dengan aplikasi BBM karena pesan yang dikirim oleh sesama pengguna BBM akan lebih cepat terkirim dibandingkan dengan aplikasi lainnya. Dengan disusul oleh responden dengan jawaban netral yang merasa mengirim BBM ke pengguna lain adalah tidak cepat dan tidak lambat, dan di susul dengan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, dengan jumlah 100 orang, maka masih sangat banyak responden yang merasa aplikasiB BM ini adalah salah satu aplikasi unggulan responden, dan juga aplikasi BBM ini menjadi salah satu aplikasi untuk memenuhi kepuasan responden dalam menggunakan media massa berupa aplikasi BBM pada Ios dan Android.

Tabel 7. Distribusi jawaban responden atas pengguna mudah menggunakan media sosial BBM dengan menemukan tombol “Send” pada proses pengiriman pesan(Q3).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	40	40%
Setuju	45	45%
Netral	14	14%
Tidak setuju	1	1%
Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah

Berdasarkan data diatas,dapat diketahui bahwa sebanyak 40% responden menyatakan sangat setuju, 45% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan netral, 1% menyatakan responden tidak setuju.

Jawaban responden pada tabel diatas bisa terlihat dari nilai-nilai yang sangat tinggi yaitu responden yang menjawab setuju dan sangat setuju, dalam hal ini responden terlihat antusias dan merasa lebih puas karena dengan menemukan tombol “send”di BBM pada proses pengiriman pesan responden merasa sangat mudah menekan tombol send tersebut, diiringi oleh responden yang menjawab netral karena mereka merasa belum bisa sepenuhnya mengerti dengan aplikasi BBM dan bau bergabung dengan aplikasi ini khususnya di Ios dan Android, lalu satu persen menjawab tidak setuju yaitu responden yang merasa sulit menemukan tombol send pada pengiriman pesan BBM, tetapi dapat dilihat dengan jumlah responden 100 orang, maka banyak responden yang merasa

menemukan tombol send dalam pengiriman pesan BBM di Ios dan Android adalah mudah.

Tabel 8. Distribusi jawaban responden atas pengguna dapat mengakses BBM dengan mudah dimana saja dan kapan saja asal tetap terhubung dengan internet (Q4).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	34	34%
Setuju	36	36%
Netral	20	20%
Tidak setuju	9	9%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan data diatas , dapat diketahui bahwa sebanyak 34% responden menyatakan sangat setuju, 36% responden menyatakan setuju, 20% responden menyatakan netral, 9% responden menyatakan tidak setuju, 1% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Responden pada pertanyaan ini banyak menjawab setuju lalu diiringi dengan jawaban sangat setuju, yang artinya responden dapat dengan mudah mengakses aplikasi BBM dimana saja dan kapan saja selama itu terhubung dengan jaringan, pake data, dan internet, hal ini berguna bagi para responden yang mempunyai *gadget* berupa Ios dan Android responden bisa mengakses dan memiliki aplikasi BBM dengan cara *mendownload* setelah terhubungnya *gadget* dengan internet maka banyaknya pengguna BBM karena responden merasa mudah untuk memiliki aplikasi BBM tersebut, lalu disusul responden dengan jawaban netral sebanyak 20 persen yang merasa mengakses

aplikasi BBM adalah biasa saja, dan responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju adalah responden yang merasa tidak mudah untuk mengakses aplikasi BBM dengan menggunakan internet karena kendala responden yang belum bisa atau tidak terhubung jaringan internet.

5.5.2. Indikator Tingkat Kepuasan Pengoprasian

Dalam indikator tingkat kepuasan pengoprasian yang menggunakan BBM di Ios dan Android adalah pengguna yang menggunakan BBM tidak hanya dapat menggunakan untuk berkomunikasi dengan pengguna lainnya saja, tetapi juga ada hal lainnya yang dapat pengguna akses di dalam aplikasi BBM contohnya yaitu : pengguna bisa memiliki emoticon baru yang dapat menjadikan aplikasi BBM lebih menarik serta berkomunikasi dengan pengguna lainnya menjadi lebih ekspresif, lalu pengguna bisa berkomunikasi secara multiple yaitu berkelompok dengan hal ini berkomunikasi dengan kelompok akan terasa lebih mudah. Untuk uraian jawaban-jawaban responden yang lebih akurat, maka disediakan tabel distribusi jawaban responden yang sudah diolah oleh peneliti. Dalam tabel tingkat kepuasan pengoprasian dibawah ini:

Tabel 9. Distribusi jawaban responden atas pengguna dengan menggunakan emoticon baru di BBM komunikasi akan lebih bervariasi dan menarik (Q5).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	41	41%
Setuju	39	39%
Netral	19	19%
Tidak setuju	1	1%

Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 41% responden menyatakan sangat setuju, 39% menyatakan setuju, 19% responden menyatakan netral, 1% responden menyatakan tidak setuju.

Dalam jawaban responden atas pernyataan mengenai responden menggunakan emoticon baru di aplikasi BBM berkomunikasi dengan sesama pengguna BBM akan menjadi lebih bervariasi dan menarik, hal ini karena emoticon yang lucu akan menambah pengguna menjadi lebih bersemangat menggunakan aplikasi BBM dalam berkomunikasi bersama pengguna lainnya, dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan responden banyak yang menjawab sangat setuju dengan pernyataan tersebut, dan diiringi jawaban dengan nilai tinggi yaitu setuju, lalu responden yang menjawab netral dan tidak setuju merasa responden tidak menjadikan emoticon adalah sesuatu yang special dan menarik dalam berkomunikasi dengan sesama pengguna lainnya.

Tabel 10. Distribusi jawaban responden atas pengguna mengirim BBM secara personal dapat dilakukan dengan mudah (Q6).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	32	32%
Setuju	48	48%
Netral	15	15%
Tidak setuju	5	5%
Sangat tidak setuju	0	0%

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 32% responden menyatakan sangat setuju, 48% responden menyatakan setuju, 15% responden menyatakan netral, 5% responden menyatakan tidak setuju.

Dalam tabel diatas, dapat terlihat responden yang tertinggi menjawab setuju dan sangat setuju atas responden yang menggunakan aplikasi BBM untuk mengirim pesan secara personal dan pribadi untuk berkomunikasi kepada pengguna lain dan karena dengan merasa responden terbantu dengan aplikasi BBM untuk berkomunikasi dengan sesama penggunanya, lalu di iringi dengan jawaban responden yang menjawab netral dan tidak setuju dengan penggunaan aplikasi BBM dengan mengirim pesan secara personal jauh lebih mudah, karena responden merasa belum seutuhnya membuat aplikasi BBM tersebut adalah aplikasi unggulan responden, tetapi dapat diambil dari data diatas maka banyaknya responden yang menjawab setuju dan sangat setuju.

Tabel 11. Distribusi jawaban responden atas pengguna mengirim pesan BBM secara multiple chat dapat di lakukan dengan mudah (Q7).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	32	32%
Setuju	33	33%
Netral	25	25%
Tidak setuju	8	8%
Sangat tidak setuju	2	2%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 32% responden menyatakan sangat setuju, 33% responden menyatakan setuju, 25% responden menyatakan setuju, 25% responden menyatakan netral, 8% responden menyatakan tidak setuju, dan 2 % menyatakan responden sangat tidak setuju.

Dapat dilihat dari tabel diatas, responden yang menjawab tertinggi adalah setuju dan sangat setuju, yaitu responden yang merasa menggunakan aplikasi BBM dengan cara berkomunikasi secara *multiple chat* dapat dilakukan dengan mudah oleh sesama pengguna yang lainnya, karena responden merasa lebih mudah dan cepat menggunakan cara tersebut untuk menginformasikan sesuatu hal atau sekedar berkomunikasi dengan pengguna lainnya dengan berkomunikasi dengan pengguna aplikasi BBM secara bersamaan dan lebih dari dua orang pengguna maka responden merasa setuju dengan pernyataan diatas, diiringi dengan jawaban responden yang netral dan tidak setuju, hal ini karena responden yang tidak sering menggunakan *multiple chat* tersebut untuk berkomunikasi dengan sesama pengguna lainnya.

Tabel 12. Distribusi jawaban responden atas pengguna mempunyai koneksi yang luas ke teman-teman lainnya sesama pengguna aplikasi BBM (Q8).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	37	37%
Setuju	36	36%
Netral	21	21%
Tidak setuju	5	5%
Sangat tidak setuju	1	1%

Jumlah	100	100%
--------	-----	------

Sumber : Data kuesioner 2014 setelah diolah.

Berdasarkan data diatas, dapat diketahui bahwa 37% responden menyatakan sangat setuju, 36% responden menyatakan setuju, 21% responden menyatakan netral, 5% menyatakan tidak setuju, dan 1% responden menyatakan sangat tidak setuju.

Dari tabel diatas, dapat di lihat nilai-ilai yang mencapai angka presentase tertinggi adalah responden yang menjawab sangat setuju dan setuju, diiringi responden yang menjawab netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, tetap saja disini angka tertinggi dalam tingkat kepuasannya adalah terbukti, karena dalam menggunakan aplikasi BBM ini responden memiliki jaringan yang luas terhadap koneksi-koneksi pengguna lainnya yang menggunakan aplikasi BBM di seluruh dunia, dan bisa berteman kapan saja dengan pengguna lain dengan cara memasukan kode pin, atau kode pin batang melalui kamera, hal ini juga bisa menambah koneksi baru dan pengguna menjadi lebih banyak memiliki hubungan-hubungan dengan pengguna lain melalui aplikasi BBM, serta dengan pengguna yang berjualan melalui aplikasi BBM tersebut dapat lebih mudah mencari konsumen-konsumennya, serta pengguna yang mempunyai rekan bisnis bisa berkomunikasi melalui aplikasi BBM tersebut.

Tabel 13. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan fitur BBM channel bisa menemukan orang yang dikenal (Q9).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	26	26,0%
Setuju	39	39,0%
Netral	26	29,0%

Tidak setuju	9	9,0%
Sangat tidak setuju	0	0%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sebanyak 26% responden menyatakan sangat setuju, 39% responden menyatakan setuju, 26% responden menyatakan netral, 9% responden menyatakan tidak setuju.

Dari tabel diatas, responden yang menjawab nilai tertinggi dalam tingkat kepuasan pengguna aplikasi BBM adalah setuju dan sangat setuju, lalu diiringi dengan nilai tertinggi ke tiga yaitu jawaban netral dari seponden, dan terakhir jawaban responden tidak setuju, hal ini karena responden lebih merasa puas oleh pernyataan bahwa dalam fitur BBM *channel* responden dapat menemukan pengguna lain semisalnya: teman jauh atau saudara jauh. Hal ini karena aplikasi tersebut bisa menjangkau orang-orang yang mungkin dikenal oleh responden, dan bisa secara langsung meminta pertemanan atau meng "*invite*" teman yang telah ditemukannya di fitur aplikasi BBM channel ini, hal ini juga memudahkan responden dalam mencari teman lama atau siapapun yang diinginkan untuk berteman di aplikasi BBM dengan responden.

Tabel 14. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan BBM group berkapasitas sampai 50 orang dalam meningkatkan aktivitas komunikasi (Q10).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	25	25%
Setuju	27	37%

Netral	32	32%
Tidak setuju	11	11%
Sangat tidak setuju	5	5%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 25% responden menyatakan sangat setuju, 27% responden menyatakan setuju, 32% responden menyatakan netral, 11% responden menyatakan tidak setuju, dan 5 % menyatakan responden sangat tidak setuju.

Untuk tabel diatas, bisa dilihat nilai jawaban responden yang paling tertinggi adalah jawaban netral lalu yang kedua adalah jawaban setuju dan sangat setuju, dan disusul dengan nilai responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju, hal ini berarti responden banyak menjawab netral dengan pernyataan bahwa aplikasi BBM dapat menerima 50 orang untuk berkomunikasi secara berkelompok, hal ini karena responden belum banyak menggunakan fitur ini dengan berkomunikasi berkapasitas 50 orang atau lebih, sedangkan responden banyak yang menggunakan fitur group atau berkelompok dengan batasan-batasan orang yaitu paling banyak adalah 30 orang, itupun responden jarang memakai fitur group tersebut, maka itulah alasan banyaknya jawaban netral yang diberikan responden pada pernyataan tersebut

Tabel 15. Distribusi jawaban responden atas pengguna mengirim foto ataupun vidio ke pengguna BBM lain dengan mudah (Q11).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	32	32%

Setuju	37	37%
Netral	16	16%
Tidak setuju	12	12%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 32% responden menyatakan sangat setuju, 37% responden menyatakan setuju, 16% responden menyatakan netral, 12% responden menyatakan tidak setuju, dan 3% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Berdasarkan data diatas, jawaban dari responden yang tertinggi yang memenuhi tingkat kepuasan pengoprasian maka dapat dilihat bahwa responden yang menjawab dengan nilai presentase yang tertinggi adalah jawaban setuju dan sangat setuju diiringi dengan responden yang menjawab netral dan tidak setuju lalu presentase jumlah terakhir adalah jawaban sangat tidak setuju, hal ini presentase setuju adalah yang tertinggi, maka dikatakan responden puas atas pernyataan bahwa aplikasi BBM dapat mengirim foto ataupun video ke pengguna aplikasi BBM lain dengan mudah dan cepat, karena mengirim foto atau video di aplikasi BBM tersebut menjadi suatu aktifitas yang sangat sering dilakukan oleh responden, mengirim foto adalah suatu aktifitas yang sangat suka di bagikan oleh pengguna lain melalui aplikasi ini, dan pengguna sangat tergantung oleh aplikasi BBM ini untuk mengirim sebuah foto maupun video.

Tabel 16. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan fitur *Glympse* bisa berbagi lokasi dimana responden berada (Q12).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	29	29%
Setuju	37	37%
Netral	24	24%
Tidak setuju	6	6%
Sangat tidak setuju	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 29% responden menyatakan sangat setuju, 37% responden menyatakan setuju, 24% responden menyatakan netral, 6% responden menyatakan tidak setuju, dan 4% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Pada tabel diatas, responden yang menjawab dengan nilai presentasi yang tertinggi dapat dilihat pada bagian jawaban responden dengan jawaban setuju dan kedua yaitu jawaban sangat setuju lalu yang ketiga adalah jawaban netral,tidak setuju,dan sangat tidak setuju, dari pernyataan diatas maka tetap tingkat kepuasan responden atas pernyataan tersebut adalah responden merasa puas atas pernyataan dengan menggunakan fitur *glympse* pengguna bisa berbagi lokasi dimana pengguna berada dengan sesama pengguna lainnya, dengan fitur *glympse* di aplikasi BBM Ios dan Android ini adalah fitur baru dari BBM dengan menggunakan fitur ini maka pengguna BBM di Ios dan Android dapat berbagi lokasi dimana responden berada dan bisa dibagikan dengan pengguna aplikasi BBM lainnya, sehingga pengguna lain tahu dimana

pengguna lain berada saat pengguna lain membagikan lokasi dengan fitur *glympse* tersebut, bagi siapapun yang ingin tahu keberadaan anda.

Tabel 17. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan fitur *dropbox* bisa mengirim file dalam ukuran besar (Q13).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	20	20%
Setuju	41	41%
Netral	29	29%
Tidak setuju	9	9%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 20% responden menyatakan sangat setuju, 41% responden menyatakan setuju, 29% responden menyatakan netral, 9% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Dalam tabel diatas dapat dilihat responden yang menjawab dengan nilai presentase tertinggi adalah jawaban setuju lalu yang kedua adalah netral dan ketiga menyatakan responden sangat setuju dan selanjutya dengan nilai terkecil yaitu jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju, hal ini dapat dipastikan bahwa nilai tertinggi masih dalam cakupan bahwa responden merasa puas atas pernyataan bahwa merasa menggunakan fitur baru dalam aplikasi BBM yaitu dropbox, responden bisa menggunakan aplikasi ini bukan hanya berkomunikasi saja dengan pengguna lainnya, tetapi juga dapat menyimpan dan berbagi file dalam ukuran besar, hal ini adalah pemicu bagi responden

menggunakan aplikasi BBM di Ios dan Android karena responden itu sendiri adalah mahasiswa yang memiliki file dalam ukuran besar untuk bisa berbagi maupun menyimpan file tersebut di dropbox, dengan dropbox responden lebih tertarik untuk bergabung dan menjadikan aplikasi BBM sebagai aplikasi terfavorit dan paling sering digunakan oleh responden.

5.5.3. Indikator Tingkat Kepuasan Sosial.

Indikator tingkat kepuasan sosial disini adalah dimana tingkat kepuasan pengguna *Blackberry messenger (BBM)* merasa puas dengan adanya aplikasi tersebut dengan indikator kepuasan sosial yang berarti dengan menggunakan aplikasi BBM maka responden merasa puas karena dapat berkomunikasi dan bermedia sosial sehingga timbulah indikator tersebut dengan contoh sebagaimana pengguna merasa bahwa menggunakan fitur BBM channel pengguna bisa berbagi foto,cerita dll, dan dengan adanya fitur voice yang baru dalam penggunaan aplikasi BBM maka responden disini merasa puas dengan bisa bersosial media, hal ini dapat dilihat dari tabel dibawah yang akurat dan sudah diolah dan bisa dilihat dari tingkatan nilai presentase tertinggi hingga terendah, setelah itu dapat dilihat tingkat kepuasannya, sebagai berikut:

Tabel 18. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan fitur BBM channel bisa berbagi foto,cerita,ataupun menjual barang secara online (Q14).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	32	32%
Setuju	45	45%
Netral	15	15%

Tidak setuju	5	5%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 32% responden menyatakan sangat setuju, 45% responden menyatakan setuju, 15% responden menyatakan netral, 5% responden menyatakan tidak setuju, dan 3% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Dalam tabel diatas, dapat dilihat dari nilai-nilai presentase yang tertinggi sampai yang terendah yaitu responden yang menjawab setuju lalu sangat setuju dan nilai tertinggi ketiga yaitu netral, tidak setuju dan yang terakhir sangat tidak setuju dengan nilai hanya satu persen, hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pernyataan aplikasi BBM dengan fitur BBM channel yang bisa berbagi foto,cerita,dan juga bisa menjual barang secara online, hal ini menjadi keuntungan sendiri bagi responden yang menjual apapun secara online dengan menggunakan aplikasi BBM sehingga konsumen dalam pengguna lain bisa melihat dan memesan langsung barang yang dilihat dan ingin dibeli oleh konsumennya, tidak hanya itu fitur BBM channel ini bisa berbagi cerita apapun dikontak dan dilihat oleh pengguna lainnya, sehingga aplikasi BBM bukan lagi sekedar hanya bisa berkomunikasi dengan pengguna lainnya saja, tetapi juga banyak aktifitas lainnya yang bisa di andalkan responden oleh aplikasi unggulan ini.

Tabel 19. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan fitur BBM voice bisa menghubungi lewat telepon dengan cepat (Q15).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
-------------------	-----------	----------------

Sangat setuju	22	22%
Setuju	43	43%
Netral	22	22%
Tidak setuju	9	9%
Sangat tidak setuju	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 22% responden menyatakan sangat setuju, 43% responden menyatakan setuju, 22% responden menyatakan netral, 9% responden menyatakan tidak setuju, dan 4% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Tabel diatas bisa dilihat dari nilai hasil presentasinya dari nilai tertinggi sampai nilai yang terendah yang dijawab oleh responden selama penelitian, yang pertama adalah responden yang menjawab setuju disusul oleh nilai presentase yang sama antara sangat setuju dan netral,lalu terakhir adalah nilai presentase untuk jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju, tetap hal ini responden setuju akan pernyataan bahwa dengan menggunakan fitur BBM voice di aplikasi BBM di Ios dan Android bisa langsung menelpon pengguna lainnya dengan cepat tanpa harus menekan nomor telpon atau mencari dibuku telpon terlebih dahulu, dengan membuka aplikasi BBM dan memekan nama kontak yang ingin ditelpon responden menjadi sangat terbantu dan lebih mudah untuk beraktifitas secara sosial.

Tabel 20. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan foto di BBM agar identitas lebih mudah di kenali (Q16).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	42	42%
Setuju	42	42%
Netral	14	14%
Tidak setuju	1	1%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 42% responden menyatakan sangat setuju, 42% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan netral, 1% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Bisa dilihat dari tabel diatas, nilai-nilai presentase yang tertinggi hingga terendah yaitu nilai pertama adalah sangat setuju dan setuju memiliki nilai sama tertinggi dengan jawaban yang lain di bawah nilainya, hal ini menunjukkan responden sangat setuju dan sangat puas dengan pernyataan bahwa di aplikasi BBM dengan menggunakan foto sebagai identitas responden menjadi lebih mudah untuk dikenali oleh pengguna BBM lainnya, dan dapat lebih mudah untuk menerima pertemanan dari kontak BBM lain dengan melihat foto kontaknya dikenali atau tidak, dan juga responden merasa puas memiliki kontak BBM yang bisa di di gantikan dengan foto-foto lain yang responden inginkan, sehingga aplikasi ini menjadi lebih menarik untuk bisa beraktifitas secara bersosial media.

Tabel 21. Distribusi jawaban responden atas pengguna bisa menerima banyak teman karena batas maximumnya mencapai 2000 orang (Q17).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	33	33%
Setuju	34	34%
Netral	27	27%
Tidak setuju	3	3%
Sangat tidak setuju	3	3%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 33% responden menyatakan sangat setuju, 34% responden menyatakan setuju, 27% responden menyatakan netral, 3% responden menyatakan tidak setuju, dan 3% menyatakan responden sangat tidak setuju..

Berdasarkan hasil tabel diatas, maka dapat dilihat hasil perolehan jawaban responden mulai yang tertinggi hingga terendah yaitu jawaban setuju dari responden dan berbeda satu persen dengan jawaban sangat setuju, setelahnya disusul oleh nilai tertinggi ketiga yaitu jawaban netral, dan kesamaan terakhir nilai presentase jawaban dari responden tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan angka hanya tiga persen. Hal ini karena responden merasa sangat terbantu dan puas dalam tingkat kepuasan bersosial di media, khususnya aplikasi BBM, karena dengan bisa menerima banyak teman yang bisa dijadikan sebagai isi dari kontak-kontak BBM maksimum nya mencapai 2000 orang, jadi responden merasa puas dan tidak terbatas dalam berteman di BBM, hal ini menjadikan responden terbantu dalam beraktifitas sosial, dan responden bisa berteman

dengan siapapun dengan batas maximum dalam jumlah yang begitu banyak sehingga memudahkan responden.

5.5.4. Indikator Tingkat Kepuasan Ekonomi

Indikator yang terakhir ini indikator yang meliputi kepuasan pengguna secara ekonomi dan efisien, tingkat kepuasan ekonomi berpengaruh besar dalam indikator ini karena responden yang menjadi objek peneliti adalah mahasiswa, karena mahasiswa akan mencari cara berkomunikasi dengan cepat, mudah, murah, dan efisien, dengan contoh aplikasi BBM di Ios dan Android tidak menggunakan pulsa prabayar melainkan menggunakan kuota sebagai ukuran data dan dengan terhubungnya jaringan internet maka terhubung juga dengan aplikasi BBM, dan berkomunikasi dengan cara video call sehingga memudahkan responden dengan hanya menelpon dan tidak harus bertemu dahulu dengan pengguna lainnya. Dengan hasil tabel yang dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 22. Distribusi jawaban responden atas pengguna BBM di ios dan android tidak menggunakan pulsa prabayar melainkan menggunakan kuota sebagai ukuran data (Q18).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	45	45%
Setuju	40	40%
Netral	14	14%
Tidak setuju	0	0%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 45% responden menyatakan sangat setuju, 40% responden menyatakan setuju, 14% responden menyatakan netral, 0% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% menyatakan responden sangat tidak setuju. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menjawab dari nilai presentase tertinggi hingga terendah yaitu responden menyatakan sangat setuju dan setuju lalu tingkat ketiga dan seterusnya responden menjawab netral dan sangat tidak setuju, tetap nilai tertingginya adalah sangat setuju dengan pernyataan bahwa aplikasi di Ios dan Android tidak menggunakan pulsa prabayar melainkan kuota sebagai ukuran data, yaitu dengan terhubung internet maka terhubung pula dengan aplikasi BBM tersebut, hal ini berbeda dengan aplikasi BBM di *gadget Blackberry messenger* yang memakai pulsa prabayar untuk terhubung dengan aplikasi tersebut. Maka banyak responden yang berstatus mahasiswa ingin menggunakan aplikasi BBM ini karena responden nya mahasiswa yang memilih berkomunikasi secara mudah,cepat,murah,dan efisien.

Tabel 23. Distribusi jawaban responden atas pengguna menggunakan kuota dapat meng Up-grade aplikasi pendukung BBM. (Q19)

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	44	44%
Setuju	37	37%
Netral	17	17%
Tidak setuju	1	1%
Sangat tidak setuju	1	1%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 44% responden menyatakan sangat setuju, 37% responden menyatakan setuju, 17% responden menyatakan netral, 1% responden menyatakan tidak setuju, dan 1% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menjawab dari nilai presentase tertinggi hingga terendah yaitu nilai presentase jawaban sangat setuju yang kedua jawaban setuju dan disusul oleh jawaban netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, tetap dilihat bahwa responden merasa sangat puas dengan pernyataan bahwa dengan menggunakan kuota internet dapat meng *Up-grade* aplikasi pendukung BBM atau fitur fitur yang ada pada aplikasi BBM secara gratis dan mudah.

Tabel 24. Distribusi jawaban responden atas pengguna berkomunikasi memakai fitur video call sehingga bisa berkomunikasi secara bertatap muka (Q20).

Pilihan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat setuju	31	31%
Setuju	24	24%
Netral	32	32%
Tidak setuju	9	9%
Sangat tidak setuju	4	4%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data kuesioner tahun 2014 setelah diolah.

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 31% responden menyatakan sangat setuju, 24% responden menyatakan setuju, 32% responden menyatakan netral,

9% responden menyatakan tidak setuju, dan 4% menyatakan responden sangat tidak setuju.

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden yang menjawab dari nilai presentase tertinggi hingga terendah yaitu nilai presentase jawaban sangat setuju yang kedua jawaban setuju dan disusul oleh jawaban netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, tetap dilihat bahwa responden merasa sangat puas dengan pernyataan bahwa pengguna dapat berkomunikasi melalui fitur BBM video call dengan cara bertatap muka di media dengan *gadget* Ios dan Andorid seri tertentu, dengan fitur ini menjadikan responden mengurangi biaya dengan tidak perlu bertemu dahulu bila penggunanya berjarak terlalu jauh, sehingga lebih murah dan efisien.

5.6. Pembahasan Mengenai Tingkat Kepuasan penggunaan *Blackberry messenger* BBM di Ios dan Android

Berdasarkan deskripsi dari jawaban respondn sebagaimana terdapat dalam uraian sebelumnya diatas, dapat diketahui tingkat kepuasan pembaca tersebut diambil dari hasil pengukuran yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan skala likert dengan kriteria skor sebagai berikut:

1. Alternatif jawaban ss (sangat setuju) = 5
2. Alternatif jawaban s (setuju) = 4
3. Alternatif jawaban n (netral) = 3
4. Alternatif jawaban ts (tidak setuju) = 2
5. Alternatif jawaban sts (sangat tidak setuju) = 1

Indikator kepuasan penggunaan BBM di Ios dan Android yang digunakan oleh peneliti

STANDAR DEVIASI	3,277	4,622
------------------------	-------	-------

untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan BBM di Ios dan Android meliputi 4

indikator yaitu :

- a. Kepuasan gratifikasi
- b. Kepuasan pengoprasian
- c. Kepuasan sosial
- d. Kepuasan ekonomi

Berdasarkan pertanyaan-pertanyaan kuesioner dan jawaban responden atas penilaian kepuasan menggunakan BBM di Ios dan Android, sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka hasil perhitungan tingkat kepuasan menggunakan BBM di Ios dan Android berdasarkan 4 (empat) indikator tersebut diatas adalah sebagai berikut:

Kuesioner 1. Indikator Kepuasan Gratifikasi Pengguna Bbm Di Ios Dan Android.

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai kepuasan indikator gratifikasi dari penggunaan BBM di Ios dan Android maka hasil jawaban 100 orang responden terhadap 4 (empat) pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dengan jenis kelamin laki-laki adalah 7,428 dengan nilai standar deviasi berjumlah 3,277 dan dari hasil jenis kelamin wanita dengan nilai rata-ratanya berjumlah 9,433 dengan nilai standar deviasi berjumlah 4,622. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kepuasan gratifikasi dari penggunaan BBM di Ios dan Android, dapat dibandingkan jenis kelamin wanita lebih tinggi hasilnya, dapat dilihat diatas rata-rata jenis kelamin laki-laki menjawab netral dan setuju, sedangkan wanita rata-rata menjawab setuju dan sangat setuju, dapat dijabarkan maka jenis

kelamin wanita menjawab merasa sangat puas di indikator gratifikasi ini daripada jenis kelamin laki-laki.

Kuesioner 2. Indikator kepuasan pengoprasian BBM di Ios dan Android

No	Pernyataan	Jawaban	Jumlah		Skor	Total	
			Laki-laki	Wanita		Laki-laki	Wanita
1	Susunan menu pada Blackberry messenger mudah dipahami	a. Sangat setuju	10	31	5	50	155
		b. Setuju	22	18	4	88	72
		c. Netral	11	8	3	33	24
		d. Tidak setuju	0	0	2	0	0
		e. Sangat tidak setuju	0	0	1	0	0
						171	251
2	Mudah bagi pengguna untuk mahir menggunakan sertamengoprasikan semua fitur yang ada pada BBM di Ios dan Android	a. Sangat setuju	15	17	5	75	85
		b. Setuju	20	28	4	80	122
		c. Netral	6	9	3	18	27
		d. Tidak setuju	2	3	2	4	6
		e. Sangat tidak setuju	0	0	1	0	0
						177	230
3	Fitur yang simple pada BBM di Ios dan Android mempermudah penggunaan dalam berkomunikasi	a. Sangat setuju	10	21	5	50	105
		b. Setuju	18	16	4	72	64
		c. Netral	12	13	3	36	39
		d. Tidak setuju	3	5	2	6	10
		e. Sangat tidak setuju	0	2	1	0	2
						164	220

Tabel lanjutan kuesioner 2. Indikator kepuasan pengoprasian BBM di Ios dan Android

No	Pernyataan	Jawaban	Jumlah		Skor	Total	
			Laki-laki	Wanita		Laki-laki	Wanita

4	Dengan menggunakan emoticon baru pada BBM berkomunikasi jadi lebih menarik dan bervariasi	a. Sangat setuju	16	24	5	80	120
		b. Setuju	17	19	4	68	76
		c. Netral	4	14	3	12	42
		d. Tidak setuju	2	3	2	4	6
		e. Sangat tidak setuju	1	0	1	1	0
						165	244
5	Pengguna Ios dan Android merasa harus memiliki aplikasi BBM	a. Sangat setuju	8	18	5	40	90
		b. Setuju	20	19	4	80	76
		c. Netral	12	14	3	36	42
		d. Tidak setuju	3	6	2	6	12
		e. Sangat tidak setuju	0	0	1	0	0
						162	220
6	Pengguna berminat untuk tetap menggunakan BBM walaupun banyak aplikasi messenger lainnya	a. Sangat setuju	8	18	5	40	90
		b. Setuju	15	12	4	60	48
		c. Netral	13	19	3	39	57
		d. Tidak setuju	5	6	2	10	12
		e. Sangat tidak setuju	2	2	1	2	2
						151	209
7	Pengguna berminat mengajak dan menyarankan teman untuk menggunakan BBM	a. Sangat setuju	13	20	5	65	100
		b. Setuju	18	19	4	72	76
		c. Netral	7	9	3	21	27
		d. Tidak setuju	3	9	2	6	18
		e. Sangat tidak setuju	2	0	1	2	0
						166	221

Tabel lanjutan kuesioner 2. Indikator kepuasan pengoprasian BBM di Ios dan Android

No	Pernyataan	Jawaban	Jumlah		Skor	Total	
			Laki-laki	Wanita		Laki-laki	Wanita
8	Pegguna merasa lebih cepat terhubung dengan teman jika menggunakan BBM di Ios dan Android	a. Sangat setuju	10	19	5	50	95
		b. Setuju	16	21	4	64	84
		c. Netral	12	12	3	36	36
		d. Tidak setuju	2	4	2	4	8
		e. Sangat tidak setuju	3	1	1	3	1
					157	224	
9	Berinteraksi mengunakan BBM secara personal atau multiple chat dapat dilakukan dengan mudah	a. Sangat setuju	8	12	5	40	60
		b. Setuju	20	21	4	80	84
		c. Netral	11	18	3	33	54
		d. Tidak setuju	4	5	2	8	10
		e. Sangat tidak setuju	0	1	1	0	1
						161	209
TOTAL SKOR						7,183	10,05
STANDAR DEVIASI						2,915	3,928

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai kepuasan indikator pengoprasian dari peggunaan BBM di Ios dan Android maka hasil jawaban 100 orang responden terhadap 9 (sembilan) pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dengan jenis kelamin laki-laki adalah 7,183 dengan nilai standar deviasi berjumlah 2,915 dan dari hasil jenis kelamin wanita dengan nilai rata-ratanya berjumlah 10,05 dengan nilai standar deviasi berjumlah 3,928. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kepuasan indikator pengoprasian dari penggunaan BBM di Ios dan Android, dapat dibandingkan jenis kelamin wanita lebih tinggi hasilnya seperti pada indikator gratifikasi hasil dari data tersebut, dapat dilihat diatas rata-rata jenis kelamin laki-laki menjawab netral dan tidak setuju, sedangkan wanita rata-rata menjawab setuju dan netral, dapat dijabarkan maka jenis

kelamin wanita menjawab merasa cukup puas di indikator pengoprasian ini daripada jenis kelamin laki-laki yang banyak menjawab netral.

Kuesioner 3. Indikator kepuasan sosial pengguna BBM di Ios dan Andorid

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah		Skor	Total	
			laki-laki	Wanita		laki-laki	Wanita
1	Berinteraksi menggunakan BBM Ios dan Android secara personal atau lebih dapat dilakukan dengan banyak teman karena banyak yang menggunakan aplikasi ini.	a.sangat setuju			5	60	100
		b.setuju	12	20	4	84	96
		c.netral	21	24	3	21	24
		d.tidak setuju	7	8	2	2	8
		e.sangat tidak setuju	1	4	1	2	1
				2	1		169
2	Arus teknologi yang semakin luas membuat smartphome Ios dan Android yang dipilih sebagai pemuas dalam berteknologi.	a.sangat setuju			5	40	70
		b.setuju	8	14	4	68	104
		c.netral	17	26	3	45	21
		d.tidak setuju	15	7	2	4	14
		e.sangat tidak setuju	2	7	1	1	3
				1	3		158
3	Berinteraksi menggunakan BBM secara berkelompok dapat mempermudah berkomunikasi.	a.sangat setuju			5	85	125
		b.setuju	17	25	4	84	88
		c.netral	21	22	3	12	27
		d.tidak setuju	4	9	2	0	2
		e.sangat tidak setuju	0	1	1	1	0
				1	0		182
4	Dengan menggunakan BBM Ios dan Android pengguna mempunyai koneksi yang luas ke semua teman-teman yang lain.	a.sangat setuju			5	100	60
		b.setuju	20	12	4	64	76
		c.netral	16	19	3	54	27
		d.tidak setuju	18	9	2	2	4
		e.sangat tidak setuju	1	2	1	2	1
				2	1		222
TOTAL SKOR						8,171	8,971
STANDAR DEVIASI						3,837	4,170

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai kepuasan indikator kepuasan sosial dari penggunaan BBM di Ios dan Android maka hasil jawaban 100 orang responden terhadap 4 (empat) pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dengan jenis kelamin laki-laki adalah 8,171 dengan nilai standar deviasi berjumlah 3,837 dan dari hasil jenis kelamin wanita dengan nilai rata-ratanya berjumlah 8,971 dengan nilai standar deviasi berjumlah 4,170. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kepuasan indikator kepuasan sosial dari penggunaan BBM di Ios dan Android, dapat dibandingkan jenis kelamin wanita lebih tinggi hasilnya seperti pada indikator gratifikasi dan indikator pengoprasian hasil dari data tersebut, dapat dilihat diatas rata-rata jenis kelamin laki-laki menjawab netral dan setuju, sedangkan wanita rata-rata menjawab sangat setuju, dapat dijabarkan maka jenis kelamin wanita menjawab merasa sangat puas di indikator kepuasan sosial ini daripada jenis kelamin laki-laki yang banyak menjawab setuju

Kuesioner 4. Indikator Kepuasan Ekonomi Pengguna BBM pada Ios dan Android

No	Pertanyaan	Jawaban	Jumlah		Skor	Total	
			Laki-laki	Wanita		Laki-laki	Wanita
1	menggunakan aplikasi BBM di Ios dan Android pengguna tidak menggunakan pulsa prabayar tetapi menggunakan kuota sebagai ukuran data yang digunakan.	A.Sangat setuju	17	28	5	85	140
		B.Setuju	17	23	4	68	92
		C.Netral	8	6	3	24	18
		D.Tidak Setuju	0	0	2	0	0
		E.Sangat Tidak Setuju	1	0	1	1	0
						175	250

Tabel Lanjutan Kuesioner 4. Indikator Kepuasan Ekonomi Pengguna BBM pada Ios dan Android

No	Pernyataan	Jawaban	Jumlah		Skor	Total	
			Laki-laki	Wanita		Laki-laki	Wanita
19	Menggunakan kuota pengguna dapat menambahkan dan meng Up-grade aplikasi pendukung BBM.	A.Sangat setuju	17	27	5	85	135
		B.Setuju	17	20	4	68	80
		C.Netral	9	9	3	27	27
		D.Tidak Setuju	0	1	2	0	2
		E.Sangat Tidak Setuju	0	0	1	0	0
20	Bisa berkomunikasi dengan oranglain secara bertatap muka tanpa bertemu langsung dengan menggunakan aplikasi terbaru dari BBM (video cal).	A.Sangat setuju	12	19	5	60	95
		B.Setuju	14	10	4	56	40
		C.Netral	12	20	3	36	60
		D.Tidak Setuju	5	4	2	10	8
		E.Sangat Tidak Setuju	0	4	1	0	4
			43	57		162	207
TOTAL SKOR						6,88	9,12
STANDAR DEVIASI						3,846	5,098

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai kepuasan indikator kepuasan ekonomi dari penggunaan BBM di Ios dan Android maka hasil jawaban 100 orang responden terhadap 3 (Tiga) pernyataan yang diajukan dalam kuesioner dengan jenis kelamin laki-laki adalah 6,88 dengan nilai standar deviasi berjumlah 3,846 dan dari hasil jenis kelamin wanita dengan nilai rata-ratanya berjumlah 9,12 dengan nilai standar deviasi berjumlah 5,098. Berdasarkan hasil perhitungan nilai kepuasan indikator kepuasan ekonomi dari penggunaan BBM di Ios dan Android, dapat dibandingkan jenis

kelamin wanita lebih tinggi hasilnya seperti pada indikator gratifikasi, indikator pengoprasian, dan indikator sosial hasil dari data tersebut, dapat dilihat diatas rata-rata jenis kelamin laki-laki menjawab netral dan setuju, sedangkan wanita menjawab sangat setuju, dapat dijabarkan maka jenis kelamin wanita menjawab merasa sangat puas di indikator kepuasan ekonomi ini daripada jenis kelamin laki-laki yang banyak menjawab setuju.

5.7 Pembahasan hasil penelitian

Studi ini memberikan dukungan empiris pada teori *Uses and Gratifications* dalam konteks penggunaan sebuah teknologi CMC, termasuk penerimaan teknologi BBM oleh mahasiswa Ilmu komunikasi FISIP UNILA. Terdapat indikator-indikator yang ada pada penelitian ini yaitu : kepuasan gratifikasi, kepuasan pengoprasian, kepuasan sosial, dan kepuasan ekonomi indikator ini berdasarkan tingkatannya. Mengukur tingkat kepuasan para pengguna BBM adalah determinan penting dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil data lapangan, mahasiswa yang menggunakan BBM di jurusan FISIP ILMU KOMUNIKASI angkatan 2011-2012 sebanyak 100 orang. Berikut informasi responden berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh responden perempuan sebesar 57% dan sisanya responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 43%. Untuk kategori umur penggunanya sekisaran umur 19-22 tahun dan pengguna terbanyak di dominasi pada umur 20 tahun dan 21 tahun.

Selanjutnya dari hasil data dilapangan menjelaskan indikator tingkat kepuasan penggunaan pada penelitian ini mayoritas responden mahasiswa ilmu komunikasi FISIP UNILA setuju BBM menjadi kepuasan terhadap pemakainya dalam melaksanakan

setiap aktifitas sosial bermedia, menjawab setiap kebutuhan komunikasi dan informasinya , serta meningkatkan komunikasi dan efesiensi berkomunikasi oleh penggunaanya. Berikut penjabaran pernyataan pada indikator kepuasan gratifikasi: dimaksud pengguna terbantu dalam berkomunikasi dengan teman-temannya melalui BBM ios dan android sebesar 70,3% ; menggunakan aplikasi BBM pesan akan terkirim dengan cepat responden menjawab 69,6% ; mudah untuk menekan tombol send di BBM responden menjawab 58,4% ; mengakses aplikasi BBM dengan mudah di mana saja dan kapan saja (tetap terhubung internet) responden menjawab 57,5%. Besarnya presentase perindikator tingkat kepuasan gratifikasi bahwa, BBM sendiri telah diterima positif sebagai teknologi komunikasi yang berguna bagi mahasiswa ilmu komunikasi FISIP UNILA, khususnya kepuasan dalam berkomunikasi dengan teman-temannya dan hasil dari koefisien *alpha cronbach* adalah 0,751 yaitu reliabel.

Tidak hanya itu saja dari hasil data lapangan indikator tingkat kepuasan pengoprasian mayoritas responden menjawab setuju bahwa menggunakan BBM merupakan hak yang mudah dan fleksibel serta bisa di pahami oleh penggunaanya. Berikut penjabaran atas indikator kepuasan pengoprasian: menggunakan emoticon baru di BBM komunikasi lebih bervariasi dan menarik responden menjawab 44,3% mengirim pesan BBM secara personal dapat dilakukan dengan mudah 53,2% ; mengirim pesan secara multiple chat dapat dilakukan dengan mudah 68,1%; mempunyai koneksi yang luas 59,4%; menggunakan aplikasi BBM channel bisa menemukan orang yang dikenal 64,6%; dengan adanya fitur group berkapasitas sampai 50 orang komunikasi kelompok akan lebih mudah 62,8%; dapat mengirim foto ataupun video dengan mudah 76,3%; menggunakan fitur *glympse* bisa berbagi lokasi dimana berada 71,6%; menggunakan

fitur *dropbox* di BBM bisa mengirim file dalam ukuran besar 55,9%. Berdasarkan hasil presentase diatas maka indikator yang paling besar dalam tingkat kepuasan pengoprasian adalah dapat mengirim foto atau video dengan mudah dimana saja dan kapan saja melalui aplikasi BBM ini sebesar 76,3% dan hasil dari koefisien alpha cronbach 0,745 yaitu reliabel.

Selanjutnya hasil data lapangan menjelaskan indikator tingkat kepuasan sosial pada peneliti ini mayoritas responden mahasiswa ilmu komunikasi FISIP UNILA setuju bahwa BBM bermanfaat dalam melaksanakan setiap aktivitas sosialnya. Berikut penjabaran atas indikator kepuasan sosial: fitur BBM channel bisa berbagi foto, cerita ataupun bisa menjual barang secara online 76,8%; menggunakan fitur BBM voice bisa cepat menelpon teman 66,8%; menggunakan foto dikontak BBM identitas bisa lebih mudah dikenali 64,0%; BBM bisa menerima banyak teman karena batas maximum nya mencapai 2000 orang 80,1%. Berdasarkan hasil presentase diatas indikator yang paling besar adalah BBM bisa menerima permintaan pertemanan sebanyak 2000 orang sebesar 80,1% dan hasil dari koefisien alpha cronbach 0,789%.

Sedangkan yang terakhir hasil data lapangan menjelaskan indikator tingkat kepuasan ekonomi pada penelitian ini mayoritas responden mahasiswa ilmu komunikasi FISIP UNILA setuju bahwa BBM dapat mengurangi jumlah pengeluaran untuk menggunakan pulsa karena hanya menggunakan paket internet. Berikut penjabaran atas indikator kepuasan ekonomi: BBM di ios dan andorid tidak memakai pulsa prabayar melainkan kuota sebagai ukuran data 80,3%; menggunakan kuota bisa meng Up-grade aplikasi pendukung BBM 78,4%; berkomunikasi dengan mudah menggunakan video terbaru dari fitur BBM 68,5%. Berdasarkan presentase diatas bahwa dapat dilihat indikator

yang paling besar adalah BBM di ios dan andorid tidak memakai pulsa prabayar melainkan kuota sebagai ukuran data 8 dan hasil dari koefisien alpha cronbach 0,804 yaitu reliabel.

Dilihat nilai integrasi rata-rata tingkat kepuasan pada responden yang menggunakan BBM di Ios dan Android berdasarkan hasil jawaban 100 orang responden terhadap dua puluh pertanyaan yang diajukan pada kuesioner maka jumlah total tingkat kepuasan keseluruhan indikator adalah 78,94, sedangkan dalam satuan indikator yang pertama adalah kepuasan gratifikasi dengan nilai skor kepuasan 16,06 dengan empat pertanyaan yang di ajukan kepada responden, selanjutnya indikator tingkat kepuasan pengoprasian dengan nilai skor 34,87 dengan mengajukan sembilan pertanyaan yang diajukan kepada responden, lalu indikator yang ke tiga yaitu kepuasan sosial dengan nilai skor 15,82 dengan mengajukan empat pertanyaan, dan terakhir indikator kepuasan ekonomi dengan nilai skor 12,94 dengan mengajukan tiga pertanyaan. dapat dilihat jelas nilai skor yang paling tertinggi di indikator tingkat kepuasan adalah indikator tingkat kepuasan pengoprasian.

Tingkat kepuasan di karakteristik jenis kelamin wanita dengan jumlah skor 79,561 dan laki-laki dengan nilai skor 78,979 dengan jumlah keseluruhan adalah 158,57 .sudah dapat dilihat bahwa yang lebih besar jumlahnya adalah jenis kelamin wanita dengan skor nilai sebesar 79,561 maka dapat disimpulkan dari penggunaan *Blackberry messenger* di Ios dan Android yang menjadi pengguna merasa paling puas dalam pemakaiannya adalah Wanita di kalangan mahasiswa 2011 dan 2012 FISIP jurusan Ilmu Komunikasi UNILA.

Pada dasarnya, komunikasi dikatakan efektif bila orang berhasil menyampaikan informasi yang ingin di sampaikan. Dan secara umum komunikasi dinilai efektif bila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima (Tubs dan Moss, 1996:22). Dari hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan fasilitas *gadget* sebagai media komunikasi dilingkungan mahasiswa FISIP komunikasi unila, maka hasil penelitiannya adalah terdapat tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap kepuasan penggunaan BBM di IOS dan Android.

Secara garis besar dapat dilihat bahwa dalam pengguna merasa terbantu dalam berkomunikasi dengan teman-temannya dengan menggunakan sosial media BBM hal ini benar sangat membantu, hal ini dapat dilihat dari besarnya frekuensi tingkat kepuasan gratifikasi gadget BBM, tingkat kepuasan pengoprasian terhadap BBM di IOS dan Android, lalu tingkat kepuasan social terhadap yang menggunakan BBM di IOS dan Android, yang terakhir adalah indicator tingkat kepuasan ekonomi menggunakan BBM di IOS dan Android yang tidak menggunakan pulsa Prabayar melainkan hanya membeli paket internet, sebagai media informasi yang diterima oleh responden pada penelitian ini berada pada tingkat yang cukup tinggi.

Keefektifan efisiensi komunikasi bermedia hanya dalam menyebarkan pesan-pesan yang informative” (Uchjana, 1998:18). Berdasarkan hasil penelitian yang didapat bahwa tingkat kepuasan penggunaan BBM IOS dan Android berdasarkan informasi yang disebarkan sebagian besar informasi terbaru, karena pada dasarnya pengguna BBM cenderung akan lebih cepat memperoleh informasi dari berbagai sumber dari jejaring social lain. Pada BBM di IOS dan Android ini jika menggunakan kuota internet sebagai

ukuran data saja maka seluruh internet dan jejaring social akan aktif, maka dengan mudah kita mengakses informasi dari sumber manapun dimanapun dan kapanpun.

Pada akhirnya , penelitian ini dapat diambil manfaatnya sebagai kegunaan dari penelitian yang telah dilakukan. Secara praktis , hasil penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang akan melakukan kajian mengenai teknologi telekomunikasi pada masa yang akan datang. Selain itu hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai media informasi dan menambah pengetahuan kepada pengguna fasilitas pada aplikasi BBM (*blackberrymessenger*). Penelitian secara deskriptif kuantitatif mengenai tingkat kepuasan pengguna *Blackberry messenger (BBM)* di Ios dan Android pada angkatan 2011-2012 jurusan ilmu komunikasi UNILA memiliki keterbatasan untuk mendapatkan data yang benar-benar valid.