

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Tahapan Penelitian.....	7
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Tinjauan Teori.....	20

2.2.1 Komunikasi.....	20
2.2.2 Organisasi.....	20
2.2.2.1 Elemen Organisasi.....	21
2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	23
2.2.3.1 Kepuasan Komunikasi Organisasi.....	24
2.2.4 Media Sosial.....	25
2.2.4.1 Karakteristik Media Sosial.....	26
2.2.4.2 Jenis Media Sosial.....	27
2.2.5 Whatsapp Messenger.....	28
2.2.6 Kinerja Organisasi.....	29
2.2.6.1 Penilaian Kinerja Organisasi.....	29
2.2.7 Kinerja Komunikasi.....	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
2.4 Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Objek dan Subjek Penelitian.....	34
3.3.1 Objek Penelitian.....	34
3.3.2 Whatsapp Messenger.....	34
3.3.3 Subjek Penelitian.....	35
3.4 Variabel Operasional.....	36
3.4.1 Variabel Independen.....	36

3.4.2 Variabel Dependen.....	37
3.4.3 Skala Pengukuran.....	38
3.5 Populasi dan Sampel.....	39
3.5.1 Populasi.....	39
3.5.2 Sampel.....	40
3.6 Pengumpulan Data.....	42
3.6.1 Sumber Data.....	42
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.8 Teknik Analisis Data.....	47
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	47
3.8.2 Mean.....	47
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara (Persero).....	49
4.1.1.1 Pergantian Nama Bank Tabungan Pos Menjadi Bank Tabungan Negara.....	50
4.2 Karakteristik Responden.....	51
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Whatsapp.....	54
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aktif	

Whatsapp.....	55
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rekomendasi	
Atasan	56
4.3 Analisis Hasil Penelitian.....	56
4.3.1 Rata-rata (<i>mean</i>) Data Tunggal dan Data Kelompok	
Whatsapp Messenger	57
4.3.2 Rata-rata (<i>mean</i>) Data Tunggal dan Data Kelompok	
Kinerja Komunikasi.....	63
4.3.3 Rekapitulasi Data <i>Mean</i> Data Kelompok Whatsapp	
Messenger dan Kinerja Komunikasi	70
4.3.4 Koefisien Determinasi	73
4.3.4.1 Determinasi Whatsapp Messenger terhadap	
Kinerja Komunikasi	73
4.3.5 Hasil Uji Hipotesis	74
4.3.6 Pembahasan	75
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Simpulan	76
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran Teori	76
5.2.2 Saran Praktis.....	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	82