

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian .....	10
1.3.1 Maksud Penelitian .....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
<b>BAB II TINJUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN</b>	
<b>HIPOTESIS .....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	14

2.1.1	Tinjauan Peneliti Terdahulu.....	14
2.1.2	Tinjauan Tentang Komunikasi .....	17
2.1.2.1	Pengertian Tentang Komunikasi.....	17
2.1.2.2	Proses Komunikasi .....	19
2.1.2.3	Unsur – Unsur Komunikasi .....	20
2.1.3	Tinjauan Tentang New Media .....	21
2.1.3.1	Definisi Komunikasi New Media .....	21
2.1.3.2	Karakteristik Media Baru .....	22
2.1.4	Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	23
2.1.4.1	Definisi Komunikasi Organisasi .....	23
2.1.4.2	Arus Komunikasi Organisasi .....	24
2.1.5	Tinjauan Tentang Media Sosial .....	25
2.1.5.1	Definisi Media Sosial.....	25
2.1.5.2	Manfaat Media Sosial .....	26
2.1.6	Tinjauan Tentang <i>Whatsapp</i> .....	26
2.1.6.1	Definisi <i>Whatsapp</i> .....	26
2.1.6.2	Fitur – Fitur <i>Whatsapp</i> .....	27
2.1.7	Tinjauan Tentang Efektivitas.....	30
2.1.8	Tinjauan Tentang Kepuasan Memperoleh Informasi.....	31
2.1.8.1	Definisi Kepuasan dan Informasi.....	31
2.2	Kerangka Pemikiran .....	33
2.2.1	Kerangka Teoritis .....	33
2.2.2	Kerangka Pemikiran Konseptual .....	34

2.2.3	Alur Kerangka Pemikiran .....	35
2.3	Hipotesis .....	36
2.3.1	Hipotesis Induk .....	36
2.3.2	Hipotesis Pendukung .....	36
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1	Desain Penelitian .....	39
3.2.1	Populasi Penelitian.....	39
3.2.2	Sampel Penelitian .....	41
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	42
3.3.1	Studi Pustaka .....	42
3.3.1.1	Studi Literatur .....	42
3.3.1.2	Internet Searching.....	42
3.3.2	Studi Lapangan .....	42
3.3.2.1	Kuesioner (Angket) .....	42
3.3.2.2	Observasi .....	43
3.3.2.3	Skala Pengukuran .....	43
3.4	Operasional Variabel .....	44
3.5	Teknik Analisa Data .....	47
3.5.1	Uji Validitas.....	47
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	48
3.5.3	Uji Statistik Penelitian .....	48
3.5.4	Uji Hipotesis .....	49
3.6	Lokasi Dan Waktu Peneltian .....	49

3.6.1 Lokasi Penelitian .....	49
3.6.2 Waktu Penelitian.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 Gambaran Objek Penelitian.....	51
4.1.1 Company Profile.....	51
4.1.2 Struktur Organisasi dan Team Kerja .....	53
4.1.2.1 Struktur Organisasi .....	53
4.1.2.2 <i>Team Kerja</i> .....	53
4.2 Karakteristik Responden.....	54
4.3 Pengujian Instrumen Penelitian .....	56
4.3.1 Uji Validitas.....	56
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.4 Analisis Deskriptif.....	59
4.4.1 Gambaran Tujuan (X1) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Kepuasan (Y) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	61
4.4.2 Gambaran Waktu (X2) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Kepuasan (Y) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	65
4.4.3 Gambaran Jumlah (X3) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Kepuasan (Y) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	70
4.4.4 Gambaran Efektivitas (X) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i>	

Sebagai Media Komunikasi Terhadap Informasi (Y1) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	76
4.4.5 Gambaran Efektivitas (X) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Identitas Personal (Y2) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	81
4.4.6 Gambaran Efektivitas (X) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Integrasi dan Interaksi (Y3) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	86
4.4.7 Gambaran Efektivitas (X) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Hiburan (Y4) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	91
4.4.8 Gambaran Efektivitas (X) Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Kepuasan (Y) Memperoleh Informasi Oleh Karyawan .....	96
4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden dan Garis Kontinum .....	98
4.6 Pembahasan .....	106
4.6.1 Tujuan Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Kepuasan Memperoleh Informasi Oleh Karyawan PT.Mitracool Jaya Utama Bandung .....	108
4.6.2 Waktu Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media komunikasi Terhadap Kepuasan Memperoleh Informasi Oleh Karyawan PT. Mitracool Jaya Utama Bandung .....	108
4.6.3 Jumlah Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media	

Komunikasi Terhadap Kepuasan Memperoleh Informasi Oleh Karyawan PT.Mitracool Jaya Utama Bandung .....	109
4.6.4 Efektivitas Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Informasi Oleh Karyawan PT. Mitracool Jaya Utama Bandung .....	109
4.6.5 Efektivitas Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Identitas Personal Oleh Karyawan PT. Mitracool JayaUtama Bandung .....	110
4.6.6 Efektivitas Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Integrasi dan Interaksi Oleh Karyawan PT. MitracoolJaya Utama Bandung .....	110
4.6.7 Efektivitas Penggunaan Media Sosial <i>Whatsapp</i> Sebagai Media Komunikasi Terhadap Hiburan Oleh Karyawan PT. Mitracool Jaya Utama Bandung .....	111
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>112</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>120</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>149</b>