

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</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>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
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
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....</b>	<b>11</b>
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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
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
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
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
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>76</b>
5.1 Simpulan .....	76
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran Teori .....	76
5.2.2 Saran Praktis.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>78</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>