

Kata Pengantar

Segala puji bagi Allah SWT, pencipta semesta beserta rasul-Nya, nabi Muhammad SAW, yang selalu memberikan rahmat, karunia dan kemampuan bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : **“Pengaruh *User Experience* Terhadap *Customer Engagement* Situs Berita *Detikcom* (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Bekasi)”** yang merupakan syarat untuk kelulusan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis.

Mulai dari perencanaan sampai dengan penyelesaian skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan, dorongan, bimbingan, arahan, dukungan serta doa yang berarti sangat besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak berikut ini:

1. Imansyah Lubis, S.Sos, M.SN selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam memberikan arahan, saran dan nasihat yang amat sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Adhi Prasetyo, ST., MM selaku Penguji Sidang Skripsi I dan Andri Almsyah, S.Si., Msc selaku Penguji Sidang Skripsi II.
3. Orang tua terhebat, R.M. Husein dan Rita Sriyanti yang tidak pernah berhenti mendoakan dan mendukung penulis untuk menjadi sosok yang besar. kakak tersayang, Reanthino Perdhana yang telah membantu meringankan penat dengan keceriaan dan semangat. Semoga kalian bisa selalu bangga dan bahagia mempunyai anak dan saudara sepertiku.
4. Sahabat tersabar, Nisa Sabrina Amalia, terima kasih karena selalu memberikan tawa, sesulit apapun itu. Semoga semua harapan dan cita-citamu bisa terwujud segera.

5. Para Dosen IM TELKOM yang telah membimbing penulis, baik akademis maupun non akademis selama masa perkuliahan hingga kelulusan.
6. Seluruh staf dan karyawan Institut Manajemen Telkom yang telah memberikan bantuan kepada penulis.
7. Para Responden penelitian, Dan semua pihak lain yang sangat membantu penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan karuniaNya kepada semua pihak yang telah memberikan segala bentuk bantuan kepada penulis. Skripsi ini tentu saja masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, pengalaman, dan sumber daya penulis. Kritik dan saran membangun akan selalu diterima sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bandung, 17 April 2013

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata Pengantar	iv
Abstrak.....	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Lampiran	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Kegunaan Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	11
2.1.1 Rangkuman Teori	11
2.1.1.1 <i>New Media</i>	11
2.1.1.2 <i>Situs (Website)</i>	12
2.1.1.3 <i>E-commerce</i>	15
2.1.1.4 <i>Pengalaman Pengguna (User Experience)</i>	18

2.1.1.5	Keterlibatan Dengan Customer (<i>Customer Engagement</i>).....	23
2.1.1.6	Komunikasi <i>Cyber</i>	25
2.1.1.7	Jurnalisme <i>Online</i> Sebagai Media Massa.....	26
2.1.1.8	Berita	27
2.1.2	Penelitian Terdahulu	31
2.2	Kerangka Pemikiran.....	36
2.3	Hipotesis Penelitian.....	37
2.4	Ruang Lingkup Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Variabel Operasional.....	39
3.3	Tahapan Penelitian.....	43
3.4	Populasi dan Sampel	44
3.5	Pengumpulan Data.....	46
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	52

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1	Karakteristik Responden.....	59
4.1.1	Screening Question	59
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Mengunjungi <i>Detik.com</i> dalam Seminggu.....	63
4.2	Hasil Penelitian	64
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	64

4.2.2 Analisis Statistik	73
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	76

BAB V METODE PENELITIAN

5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79

Daftar Pustaka	80
Lampiran	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pertumbuhan Jumlah Pengguna Internet di Indonesia.....	5
Tabel 1.2	<i>Top Site</i> Situs Berita di Indonesia Pertengahan tahun 2012 ..	5
Tabel 1.3	Penetrasi Penggunaan Internet di Indonesia	7
Tabel 3.1	Variabel Operasional.....	40
Tabel 3.2	Desain Pengukuran Kuesioner.....	43
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas	50
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 3.5	Kriteria Penilaian	54
Tabel 3.6	Perhitungan Pada Setiap Item.....	55
Tabel 4.1	Data Tanggapan Responden Terhadap <i>User Experience</i>	64
Tabel 4.2	Data Tanggapan Responden Terhadap <i>Customer Engagement</i>	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Logo <i>Detik.com</i>	1
Gambar 1.2	Tampilan Situs <i>Detik.com</i>	2
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	37
Gambar 3.1	Langkah Penelitian.....	44
Gambar 3.2	Garis Kontinum.....	55
Gambar 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Gambar 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	62
Gambar 4.4	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Mengakses <i>Deik.com</i>	63
Gambar 4.5	Garis Kontinum <i>User Experience</i>	69
Gambar 4.6	Garis Kontinum <i>Customer Engagement</i>	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	86
Lampiran 2	Frekuensi.....	93
Lampiran 3	Analisis Regresi Linear.....	112