

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Masalah.....	2
1.3 Peumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1 Aspek Akademis.....	4
1.5.2 Aspek Praktis.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Klasifikasi Media Sosial.....	6
2.1.2 Ciri-ciri Media Sosial.....	8
2.1.3 Perkembangan Media Sosial.....	8
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6 Teknik Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.7 Sebab-sebab Timbulnya Ketidakpuasan.....	12
2.1.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.9 Penelitian Terdahulu.....	13

2.2. Kerangka Pemikiran.....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Variabel Operasional.....	17
3.2.1 Skala Operasional.....	20
3.3 Populasi Sampel.....	22
3.4 Pengumpulan Data.....	24
3.5 Uji Validitas dan Realibilitas.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Analisi Deskriptif.....	27
3.6.2 Regresi Linier Sederhana.....	28
3.6.3 Uji Hipotesis.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Koresponden.....	29
4.1.1 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
4.1.2 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Usia.....	30
4.1.3 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
4.1.4. Karakteristik Koresponden Berdasarkan Pekerjaan.....	31
4.1.5 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Pendapatan.....	32
4.2 Hasil Penelitian.....	33
4.2.1 Validitas dan Realibilitas.....	32
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	33
4.2.2.1 Analisis Variable Media Social .....	34
4.2.2.2 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan .....	37
4.2.3 Uji Normalitas.....	40
4.2.4 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	41
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	42
5.2. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	45

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Simbol NET TV.....	2
Gambar 1.2 Website NET TV .....	3
Gambar 1.3 TWITTER NET TV. ....	3
Gambar 2.1. Model Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 3.1. Tahapan Penelitian.....	21
Gambar 3.2. Garis Kontinum .....	28
Gambar 4.1 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	29
Gambar 4.2 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Usia.....	30
Gambar 4.3 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	30
Gambar 4.4 Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	31
Gambar 4.5 Karakteristik Koresponden Berdasarkan Pendapatan.....	32
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel <i>Media Social</i> .....	36
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
Gambar 4.8 Uji Normalitas.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Variable Operasional.....	18
Tabel 3.2 Indeks Korelasi.....	26
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor.....	27
Tabel 4.1. Tabel Validitas Variabel X.....	32
Tabel 4.2. Tabel Validitas Variabel Y.....	33
Tabel 4.3. Tabel Reliabilitas.....	34
Tabel 4.4. Analisis Variabel Media Social.....	35
Tabel 4.5 Interpret Score.....	37
Tabel 4.6. Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan .....	38
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	40
Tabel 4.8 Koefisien Regresi.....	40



