

BAB II

KAJIAN TEORI

A. KAJIAN PUSTAKA

1. *Gratifications Discrepancy* (Kesenjangan Kepuasan)

Gratifications discrepancy (kesenjangan kepuasan) adalah perbedaan kepuasan yang terjadi antara skor *gratifications sought* (kepuasan yang diharapkan) dan *gratifications obtained* (kepuasan yang diperoleh) dalam mengkonsumsi media tertentu. Semakin kecil *discrepancy*-nya, semakin memuaskan media tersebut.¹⁵ Untuk menganalisis kesenjangan kepuasan digunakan rumus *discrepancy* menurut Palmgreen. Untuk penghitungan data statistiknya rumus yang digunakan peneliti adalah rumus *discrepancy* dari Palmgreen

Kesenjangan kepuasan merupakan perbedaan kepuasan yang diperoleh responden setelah menggunakan media. Diukur dengan menyilangkan nilai *gratifications sought* dengan nilai *gratifications obtained* yang diperoleh sehingga akan nampak kesenjangan kepuasan yang dialami responden setelah menonton program jejak petualang di trans 7 dan my trip my advantage di trans tv. Adanya kesenjangan kepuasan kedua media tersebut dibuktikan dengan statistik *discrepancy*

¹⁵ Kriyantono Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. (Jakarta : Kencana Prenada Media Group.) hal 208

