

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
PERYATAAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah.....	7
C. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS .....	11
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Konsep Komunikasi Interpersonal .....	11
1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	11
1.2 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal .....	15
1.3 Unsur-Unsur Komunikasi Interpersonal .....	16
1.4 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	17
1.5 Fungsi Komunikasi Interpersonal .....	19
1.6 Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	21
2. Konsep Efektivitas Kerja .....	23
2.1 Pengertian Efektivitas Kerja.....	23
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja.....	27
2.3 Kriteria-Kriteria Efektivitas Kerja.....	32
2.4 Aspek-Aspek Pengukuran Efektivitas Kerja .....	35
3. Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan .....	39
B. Kerangka Pemikiran .....	42
1. Asumsi dan Premis .....	47
C. Hipotesis .....	48

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	49
A. Objek Penelitian.....	49
B. Metode Penelitian .....	49
C. Desain Penelitian .....	50
1.Operasionalisasi Variabel.....	51
2. Populasi dan Sampel .....	54
3.Teknik Pengumpulan Data .....	56
4.Pengujian Instrumen Penelitian.....	58
a.Uji Validitas Instrument.....	58
b.Uji Reliabilitas Instrumen.....	59
5. Prosedur Analisis Data .....	60
6. Teknik Pengolahan Data.....	63
a.Uji Normalitas .....	64
b.Uji Linieritas Regresi .....	67
c.Koefisien Determinasi.....	70
7. Pengujian Hipotesis .....	71
8.Jadwal Waktu Penelitian.....	72
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 73
A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	73
1. Sejarah Singkat Kota Bukit Indah Plaza Hotel .....	73
2. Visi dan Misi Kota Bukit Indah Plaza Hotel .....	75
3. Fasilitas dan Pelayanan di Kota Bukit Indah Plaza Hotel .....	75
4. Lokasi Kota Bukit Indah Plaza Hotel .....	76
5. Struktur Organisasi Kota Bukit Indah Plaza Hotel .....	77
6. Uraian Tugas ( <i>Job Description</i> ).....	77
B. Hasil Uji Coba Angket .....	83
1. Uji Validitas Instrument.....	83
2. Uji Reliabilitas Instrument.....	85
C. Hasil Penelitian.....	86
1. Karakteristik Responden.....	86
2. Gambaran Data Komunikasi Interpersonal Pimpinan di Departemen Sumber Daya Manusia Divisi Front Office .....	89
3. Gambaran Data Efektivitas Kerja Karyawan di Departemen Sumber Daya Manusia Divisi Front Office .....	103
D. Analisis Data .....	116
1. Uji Normalitas Variabel dengan Chi Kuadrat.....	118
2. Uji Linieritas Regresi.....	126
3. Uji Koefisien Determinasi .....	132
4. Uji Hipotesis .....	134
E. Pembahasan .....	135
1. Pelaksanaan Komunikasi Interpersonal Pimpinan.....	135
2. Pelaksanaan Kerja dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan .....	136
3. Peranan Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Kerja Karyawan .....	137

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	140
1. Kesimpulan.....	140
2. Saran.....	141

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN