

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	10
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	10
1.2.2 Perumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	12
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS .....	14
2.1 Kajian Pustaka .....	14
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.2 Komunikasi .....	18
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi .....	18
2.1.2.2 Proses Komunikasi .....	22
2.1.2.2.1 Model Komunikasi Aristoteles .....	24
2.1.2.2.2 Model Komunikasi David K. Berlo .....	24
2.1.2.3 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.....	27
2.1.2.4 Saluran Komunikasi .....	27
2.1.2.5 Hambatan Komunikasi Dalam Organisasi .....	30
2.1.3 Kepuasan Kerja .....	31

2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja .....	31
2.1.3.2	Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	33
2.1.3.3	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja .....	39
2.1.3.4	Pengukuran Kepuasan Kerja .....	44
2.1.4	Produktivitas Kerja.....	44
2.1.4.1	Pengertian Produktivitas Kerja.....	44
2.1.4.2	Faktor-Faktor Produktivitas.....	46
2.1.4.3	Kriteria Penilaian Produktivitas .....	54
2.1.4.4	Manfaat Pengukuran Produktivitas .....	55
2.1.4.5	Cara Meningkatkan Produktivitas .....	56
2.2	Kerangka Pemikiran .....	57
2.2.1	Hubungan Antar Variabel .....	60
2.2.1.1	Hubungan Antara Komunikasi Organisasi Dengan Kepuasan kerja .....	60
2.2.1.2	Hubungan Antara Komunikasi Organisasi Dengan Produktivitas Kerja.....	61
2.2.1.3	Hubungan Antara Kepuasan kerja Dengan Produktivitas Kerja.....	61
2.3	Hipotesis .....	65
<b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>66</b>
3.1	Objek Penelitian.....	66
3.2	Metode Penelitian dan Desain Penelitian .....	66
3.2.1	Metode Penelitian.....	66
3.2.2	Desain Penelitian.....	68
3.3	Operasionalisasi Variabel .....	70
3.4	Sumber Data .....	72
3.4.1	Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.5	Uji Validitas dan Realibilitas.....	74
3.5.1	Uji Validitas .....	74
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	77

3.6	Populasi dan Sampel.....	79
3.6.1	Populasi.....	79
3.6.2	Sampel.....	80
3.7	Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	81
3.7.1.	Method of Successive Interval.....	83
3.7.1.	Analisis Korelasi.....	85
3.6.1.	Analisis Regresi.....	87
3.7	Hipotesis.....	89
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>92</b>
4.1	Gambaran Objek Penelitian.....	92
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Telekomunikasi Indonesia.....	92
4.1.2	Visi, Misi, Commitment dan Logo PT. Telkom.....	96
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Telkom.....	99
4.1.4	Rekapitulasi Data Pendidikan Umum Karyawan PT. Telkom.....	100
4.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	100
4.2.1	Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	100
4.2.2	Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	101
4.2.3	Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	102
4.2.4	Gambaran Umum Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	102
4.3	Analisis Data.....	103
4.3.1	Pengolahan Data Komunikasi Organisasi ( $X_1$ ).....	103
4.3.2	Pengolahan Data Kepuasan Kerja ( $X_2$ ).....	105
4.3.3	Pengolahan Data Produktivitas Kerja ( $Y$ ).....	108
4.4	Hasil Penelitian.....	110

4.4.1	Gambaran Komunikasi Organisasi Pada	
	PT.Telekomunikasi Indonesia.....	110
4.4.1.1	Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Formal.....	111
4.4.1.2	Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Informal .....	118
4.4.2	Gambaran Kepuasan Kerja Pada	
	PT.Telekomunikasi Indonesia.....	119
4.4.2.1	Tanggapan Responden Tentang Sifat Pekerjaan.....	120
4.4.2.2	Tanggapan Responden Tentang Pengawasan .....	121
4.4.2.3	Tanggapan Responden Tentang Gaji/Upah.....	122
4.4.2.4	Tanggapan Responden Tentang Promosi.....	126
4.4.2.5	Tanggapan Responden Tentang Hubungan Dengan	
	Rekan Kerja .....	127
4.4.3	Gambaran Produktivitas Kerja Pada	
	PT.Telekomunikasi Indonesia.....	129
4.4.3.1	Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Kerja	
	Dari Sisi Input.....	130
4.4.3.2	Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Kerja	
	Dari Sisi Proses .....	135
4.4.3.3	Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Kerja	
	Dari Sisi Output .....	138
4.4.3.4	Tanggapan Responden Tentang Produktivitas Kerja	
	Dari Sisi Outcome.....	139
4.5	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	143
4.5.1	Kriteria Pengambilan Keputusan.....	143
4.5.2	Analisis Korelasi Ganda dan Koefisien Determinasi .....	144
4.5.3	Pengujian Hipotesis dan Signifikansi Secara Simultan.....	145
4.5.4	Model Persamaan Regresi Ganda Pengaruh Komunikasi	
	Orgnisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja.....	147
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	148
4.6.1	Pembahasan Mengenai Komunikasi Organisasi	
	Di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	148

4.6.2 Pembahasan Mengenai Tingkat Kepuasan Kerja Di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	151
4.6.3 Pembahasan Mengenai Produktivitas Kerja Di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	155
4.6.4 Pembahasan Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk .....	160
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>161</b>
5.1 Kesimpulan .....	161
5.2 Saran .....	162
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>165</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

