

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	7
1.2.1. Rumusan Masalah Makro.....	7
1.2.2. Rumusan Masalah Mikro .....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1. Maksud Penelitian .....	8
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1. Kegunaan Teoritis .....	8

1.4.2. Kegunaan Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>10</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	10
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi .....	12
2.1.2.1 Definisi Komunikasi .....	12
2.1.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi .....	14
2.1.2.3 Konteks Komunikasi .....	18
2.1.2.4 Proses Komunikasi .....	19
2.1.3 Tinjauan Tentang Efektivitas .....	21
2.1.3.1 Pengertian Efektivitas .....	21
2.1.3.2 Komunikasi Efektif .....	23
2.1.3.3 Ukuran Efektivitas.....	24
2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....	30
2.1.4.1 Definisi Komunikasi Organisasi .....	30
2.1.4.2 Alur Komunikasi Organisasi .....	33
2.1.4.3 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.....	36
2.1.5. Tinjauan Tentang Kinerja.....	39
2.1.5.1 Pengertian Kinerja.....	39
2.1.5.2 Indikator Kinerja .....	41
2.1.5.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	43
2.1.5.4 Penilaian Kinerja .....	44
2.1.5.5 Tujuan Penilaian Kinerja.....	45

2.1.6. Tinjauan Tentang Event Point and Reward.....	46
2.1.6.1 Pengertian Event Point and Reward.....	46
2.1.6.2 Fungsi dan Tujuan <i>Event Point and Reward</i> .....	52
2.2 Kerangka Pemikiran.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Metode Penelitian.....	59
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.2.1 Studi Pustaka .....	61
3.2.1.1 Kepustakaan .....	61
3.2.1.2 Internet <i>Seacrhing</i> .....	61
3.2.1.3 Referensi Buku.....	61
3.2.2 Studi Lapangan.....	62
3.2.2.1 Observasi.....	62
3.2.2.2 Wawancara.....	62
3.2.2.3 Dokumentasi.....	62
3.3 Teknik Penentuan Informan .....	63
3.4 Uji Keabsahan Data.....	65
3.5 Teknik Analisa Data.....	66
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	67
3.6.1 Lokasi Penelitian .....	67
3.6.2 Waktu Penelitian .....	68

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	72
4.1.1. Gambaran Objek Penelitian.....	72
4.1.1.1 Tentang Restoran Rindu Alam.....	72
4.1.1.2 Logo Restoran Rindu Alam.....	74
4.1.1.3 Event Point and Reward.....	75
4.1.2. Dekripsi Identitas Informan.....	80
4.1.2.1 Informan Kunci .....	81
4.1.2.2 Informan Pendukung .....	84
4.1.3. Analisis Hasil Penelitian.....	87
4.1.3.1 Perencanaa Program .....	87
4.1.3.2 Pengelolaan Waktu Pelaksanaan Program .....	100
4.1.4.3 Pengelolaan Biaya Pelaksananaan Program.....	103
4.2 Pembahasan.....	104
4.2.1 Event Point dan Reward .....	104
4.2.2 Perencanaan Program Event Point and Reward dalam meningkatkan kinerja karyawan di Restoran Rindu Alam.....	106
4.2.3 Waktu Pelaksanaan Program Event Point and Reward Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran Rindu Alam .....	111
4.2.4 Biaya Pelaksanaan Program Event Point and Reward Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran Rindu Alam.....	116

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>175</b>