

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian .....	9
1.3.1. Maksud Penelitian .....	9
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Kegunaan Penelitian .....	11
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	11
<b>BAB II .....</b>	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS....</b>	<b>14</b>
2.1. Tinjauan Pustaka.....	14
2.1.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.2. Tinjauan tentang Komunikasi .....	17
2.1.3. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....	20
2.1.4. Tinjauan Tentang Komunikasi Kelompok.....	22
2.1.5. Tinjauan Komunikasi Antarpribadi (Interpersonal Communication)	25
2.1.6. Tinjauan Tentang Efektivitas dalam Komunikasi .....	26
2.1.7. Tinjauan Tentang <i>Coaching</i> .....	28
2.1.8. Tinjauan Tentang Pimpinan .....	34
2.1.9. Tinjauan Tentang Motivasi Kerja.....	35
2.2. Kerangka Pemikiran .....	41

2.2.1.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	41
2.2.2.	Kerangka Pemikiran Konseptual .....	42
2.2.3.	Alur Pemikiran .....	45
2.3.	Hipotesis.....	47
2.3.1.	Hipotesis Induk.....	47
2.3.2.	Sub Hipotesis.....	48
<b>BAB III</b>	.....	<b>52</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>52</b>
3.1.	Design Penelitian .....	52
3.2	Populasi dan Sampel .....	54
3.2.1	Populasi Penelitian (N) .....	54
3.2.2	Sampel Penelitian .....	56
3.3.	Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.3.1.	Studi Pustaka .....	57
3.3.2.	Studi Lapangan.....	58
3.4.	Operasional Variabel .....	60
3.4.1.	Variabel Bebas ( <i>Independen Variable</i> ).....	60
3.4.2.	Variabel Terikat ( <i>Dependen Variable</i> ) .....	60
3.5.	Teknik Analisis Data .....	64
3.5.1.	Uji Validitas .....	66
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	68
3.5.3	Uji Hipotesis .....	69
3.6.	Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian .....	72
3.6.1.	Lokasi Penelitian .....	72
3.6.2.	Waktu Penelitian .....	72
<b>BAB IV</b>	.....	<b>73</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>73</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	73
4.1.1.	Gambaran Objek Penelitian .....	73
4.2.	Analisa Hasil Penelitian .....	83
4.2.1.	Analisis Hasil Uji Validitas.....	84
4.2.2.	Analisis Uji Reliabilitas .....	89

4.2.3.	Analisa Data Responden .....	90
4.2.4.	Analisa Penerapan Efektivitas (variabel X) dan Citra (variabel Y) .....	93
4.3.	Pembahasan .....	114
4.3.2.	Hubungan Tujuan Yang Direncanakan (X1) Terhadap Motivasi (Y) .....	114
4.3.3.	Hubungan Waktu Yang Ditentukan (X3) Terhadap Motivasi (Y) .....	116
4.3.4.	Hubungan Personil Yang Ditentukan (X4) Terhadap Motivasi (Y) .....	118
4.3.5.	Hubungan Efektivitas (X) Terhadap Motif (Y1) .....	121
4.3.6.	Hubungan Efektivitas (X) Terhadap Insentif (Y2) .....	123
4.3.7.	Hubungan Efektivitas (X) Terhadap Harapan (Y3) .....	125
4.3.8.	Hubungan Efektivitas (X) Terhadap Motivasi (Y4) .....	127
4.3.9.	Hubungan Efektivitas Program Coaching (X) Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Y) .....	129
<b>BAB V</b>	.....	<b>132</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>132</b>
3.1.	Kesimpulan .....	132
5.1.	Saran .....	134
5.1.1.	Saran Untuk Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Kantor Wilayah Jawa Barat .....	134
5.2.2	Saran Untuk Peneliti Selanjutnya .....	134
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>142</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	.....	<b>155</b>