DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI ix

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Makud Dan Tujuan 6

1.3.1 Maksud 6

1.3.2 Tujuan 7

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Kegunaan Teoritis 7

1.4.2 Kegunaan Praktisi 7

1.4.2.1 Untuk Peneliti 7

1.4.2.2 Untuk Akademik 8

1.4.2.3 untuk Perusahaan 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka.....9

2.1.1 Tinjauan Terdahulu Yang Sejenis.....9

2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 10

2.1.3 Proses Komunikasi.....12

2.1.4 Unsur Komunikasi.....13

2.1.5 Tujuan Komunnikasi 15

2.1.6 Fungsi Komunikasi.....15

2.1.7 Konteks Komunikasi 17

2.1.8 Tinjauan Tentang komunikasi organisasi.....17

2.1.8.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....17

2.1.8.2 Fungsi Dari Komunikasi Organisassi 18

2.1.8.3 Proses Komunikasi Organisasi 19

2.1.8.4 Kepala Cabang Bank Sinarmas 22

2.1.8.5 Kinerja 24

2.1.8.6 Karyawan.....25

2.2 Kerangka Pemikiran.....25

2.2.1 Kerangka Teoritis.....27

2.2.2.1 Kredibilitas 27

2.3 Hipotesis 32

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Tinjauan Tentang Bank Sinarmas 34

3.1.1 Sejarah PT Bank Sinarmas.....34

3.1.2 Visi Dan Misi PT Bank Sinarmas.....35

3.1.3 Logo Dan Makna PT Bank Sinarmas 36

3.1.4 Struktur Organisasi 37

3.1.4.1 Job Deskription 38

3.2 Metode Penelitian 45

3.2.1 Desain Penelitian 45

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data 46

3.2.2.1 Studi Pustaka 46

3.2.2.2 Studi Lapangan.....47

3.2.3 Populasi Dan Teknik Penarikan Sampel 48

3.2.3.1 Populasi Penelitian 48

3.2.3.2 Teknik Penarikan Sampel 49

3.2.4 Operasional Variabel 51

3.2.5 Teknik Analisis Data 52

3.2.5.1 Uji Validitas.....52

3.2.5.2 Uji Reliabilitas 53

3.2.5.3 Uji Statistik Penelitian.....53

3.2.6 Lokasi Dan Waktu Penelitian 56

3.2.6.1 Lokasi Penelitian 56

3.2.6.2 Waktu Penelitian 56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden 57

4.1.1 Frekuensi Jenis Kelamin Responden 58

4.1.2 Frekuensi Usia 59

4.1.3 Pendidikan 60

4.1.4 Lama Bekerja 60

4.2 Analisis Korelasi Hubungan Antara Variabel Terhadap Indikator, Hubungan Antara Indikator Terhadap Variabel Hubungan Antara Variabel Terhadap Variabel 61

4.2.1 Hasil peneliti 62

4.2.1.Keahlian 63

4.2.1.2 Keterpercayaan Komunikator 67

4.2.1.3 Daya Tarik Komunikator 72

4.2.1.4 Gambaran Variabel Kinerja 77

4.2.1.5 Kuantitas 77

4.2.1.6 Kualitas 80

4.2.1.7 Waktu 83

4.3 Analisis Verifikatif 88

4.3.1 Pengujian Validitas 88

4.3.2 Reliabilitas Instrumen.....89

4.4 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....90

4.4.1 Analisis Keahlian (X_1) Kepala Cabang PT. Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Abdul Rifai Bandung.....91

4.4.2 Analisis Keterpercayaan (X_2) Kepala Cabang PT. Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Abdul Rifai Bandung.....95

4.4.3 Analisis Daya Tarik (X_3) Kepala Cabang PT. Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Abdul Rifai Bandung. 99

4.4.4 Analisis Kredibilitas (X) Kepala Cabang PT. Bank Sinarmas Terhadap Kuantitas Karyawan (Y_1) di Abdul Rifai Bandung 103

4.4.5 Analisis Kredibilitas (X) Kepala Cabang PT. Bank Sinarmas Terhadap Kualitas Karyawan (Y_2) di Abdul Rifai Bandung.....107

4.4.6 Analisis Kredibilitas (X) Kepala Cabang PT. Bank Sinarmas Terhadap Waktu Karyawan (Y_3) di Abdul Rifai Bandung.....111

4.4.7 Analisis Kredibilitas (X) Kepala Cabang PT. Bank Sinarmas Terhadap Kinerja Karyawan (Y) di Abdul Rifai Bandung.....115

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 119

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 123

5.2 Saran.....126

5.2.1 Saran Bagi PT. Bank Sinarmas Cabang Abdul Rivai Bandung 126

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutunya.....126

DAFTAR PUSTAKA.....129

LAMPIRAN.....132

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 151