DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL
LEMBAR PENGESAHAN
PERNYATAAN KEASLIAN
MOTTO
ABSTRACT ..... **i**
ABSTRAK ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **vi**
DAFTAR TABEL ..... **ix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I. PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Penelitian 1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah 6
1.2.1. Identifikasi Masalah 6
1.2.2. Rumusan Masalah 7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian..... 7
1.3.1. Maksud Penelitian..... 7
1.3.2. Tujuan Penelitian 8
1.4. Kegunaan Penelitian 8
1.4.1. Kegunaan Praktis 8
1.4.2. Kegunaan Akademis..... 8
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS
2.1. Kajian Pustaka..... 11
2.1.1. Kecerdasan Emosional..... 11
2.1.1.1 Konsep Kecerdasan Emosional..... 11
2.1.1.2 Faktor Kecerdasan Emosional..... 13
2.1.1.3 Indikator Kecerdasan Emosional..... 13
2.1.2. Kompetensi Komunikasi 15
2.1.2.1 Konsep Kompetensi Komunikasi..... 15
2.1.2.2 FaktorKompetensi Komunikasi..... 17
2.1.2.2 Indikator Kompetensi Komunikasi..... 18
2.1.3. Kinerja Karyawan..... 19
2.1.3.1 Konsep Kinerja Karyawan..... 19
2.1.3.2 Faktor Kinerja Karyawan..... 20
2.1.3.3 Indikator Kinerja Karyawan..... 21
2.1.4. Penelitian Terdahulu..... 22
2.2. Kerangka Pemikiran..... 26
2.2.1. Keterkaitan antara Kecerdasan Emosional dan Kinerja Karyawan 27
2.2.2 . Keterkaitan antara Kompetensi Komunikasi dan Kinerja Karyawan 28

2.3. Hipotesis 31
BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1. Objek Penelitian 33
3.2. Metode Penelitian 34
3.2.1 Desain Penelitian 35
3.2.2. Operasional Variabel 39
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data 42
3.2.3.1. Sumber Data 42
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data..... 42
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data..... 45
3.2.4.1. Uji Validitas..... 47
3.2.4.2. Uji Reliabilitas..... 50
3.2.4.3. Uji MSI 52
3.2.5. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis..... 53
3.2.5.1. Rancangan Analisis 53
3.2.5.2. Pengujian Hipotesis..... 62
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Gambaran Umum Perusahaan 66
4.1.1 Sejarah Perusahaan 66
4.1.2 Struktur Organisasi 69
4.1.3 Job Description..... 70
4.1.3.1. Store Manager..... 70
4.1.3.2. Chief Operation..... 71
4.1.3.3. Chief F&A (Finance & accounting)..... 75
4.1.3.4. Staff Personalia & GA (General Affair)..... 76
4.1.4 Aktivitas Perusahaan..... 76
4.2. Karakteristik Respon..... 77
4.2.1 Karakteristik RespondenBerdasarkan Jenis Kelamin..... 77
4.2.2 Karakteristik RespondenBerdasarkan Usia..... 78
4.2.3 Karakteristik RespondenBerdasarkan Pendidikan..... 79
4.2.4 Karakteristik RespondenBerdasarkan Masa Kerja..... 79
4.3. Analisis Deskriptif 80
4.3.1 Analisis Deskriptif Kecerdasan Emosional karaywan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung..... 80
4.3.1.1 Kesadadaran Diri..... 82
4.3.1.2 Pengaturan Diri..... 83
4.3.1.3 Motivasi..... 84
4.3.1.4 Empati/Kesadaran Sosial..... 86
4.3.1.5 Keterampilan Sosial..... 87
4.3.2 Analisis Deskriptif Kompetensi Komunikasi pada karyawan Toserba YOGYA Sunda Bandung..... 89
4.3.2.1 Etika..... 90
4.3.2.2 Umpan Balik..... 91
4.3.2.3 Berbagi Informasi..... 93
4.3.2.4 Memberikan Informasikan Tugas..... 94
4.3.2.5 Mengurangi Ketidakpastian Tugas..... 96

4.3.3 Analisis Deskriptif Kinerja Karyawan pada Toserba YOGYA Sunda Bandung..... 97
4.3.3.1 Kualitas Kerja..... 99
4.3.3.2 Ketepatan Waktu..... 100
4.3.3.3 Inisiatif..... 102
4.3.3.4 Kemampuan..... 103
4.3.3.5 Komunikasi..... 105
4.4. Analisis Verivikatif 106
4.4.1 Uji Asumsi klasik..... 107
4.4.1.1 Hasil Pengujian Asumsi Normalitas..... 108
4.4.1.2 Hasil Pengujian Asumsi Heteroskedastisitas..... 109
4.4.1.3 Hasil Pengujian Asumsi Multikolinieritas..... 110
4.4.2 Analisis Regresi Berganda 111
4.4.2.1 Estimasi Model Regresi Linier..... 111
4.4.2.2 Analisis Korelasi 113
4.4.3 Pengijian Hipotesis..... 116
4.4.3.1 Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karayawan..... 117
4.4.3.2 Pengaruh Kompetensi Komunikasi terhadap Kinerja Karayawan..... 118
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 120
5.2. Saran 121
DAFTAR PUSTAKA
KUESIONER
LAMPIRAN-LAMPIRAN