DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xviii

DAFTAR GAMBAR xxi

DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Identifikasi Masalah 7

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1. Maksud Penelitian 8

1.3.2. Tujuan Penelitian 8

1.4. Kegunaan Penelitian 9

1.4.1. Kegunaan Teoritis 9

1.4.2. Kegunaan Praktis 10

1.5. Kerangka Pemikiran 11

1.5.1. Kerangka Teoritis 11

1.5.2. Kerangka Konseptual 15

1.6. Hipotesis 16

1.7. Operasional Variabel 18

1.8. Populasi dan Sampel 20

1.8.1. Populasi Penelitian 20

1.8.2. Sampel Penelitian 20

1.9. Metode Penelitian 20

1.10. Teknik Pengumpulan Data 21

1.11. Teknik Analisis Data 23

1.12. Tempat dan Waktu Penelitian 25

1.12.1. Tempat Penelitian 25

1.12.2. Waktu Penelitian 25

1.13. Sistematika Penulisan 26

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi 28

2.1.1. Definisi Komunikasi 28

2.1.2. Proses Komunikasi 28

2.1.3. Fungsi Komunikasi 32

2.1.4. Tujuan Komunikasi 33

2.1.5. Bentuk-bentuk Komunikasi 35

A. Komunikasi Non-verbal 36

B. Komunikasi Verbal 40

2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 41

2.2.1. Definisi Komunikasi Organisasi 41

2.2.2. Fungsi Komunikasi Organisasi 41

2.2.3. Iklim Komunikasi Organisasi 43

2.3. Tinjauan Tentang Kepuasan Kerja 47

2.3.1. Definisi Kepuasan Kerja 47

2.3.2. Teori Kepuasan Kerja 49

2.4. Tinjauan Tentang Karyawan 50

2.4.1. Definisi Karyawan 50

2.4.2. Asas-asas Komunikasi Karyawan 50

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1. Sejarah Perusahaan PT. PLN (Persero) 51

3.2. Visi, Misi dan Motto Perusahaan 55

3.3. Peraturan Perusahaan 59

3.4. Lambang Perusahaan 99

3.5. Struktur Organisasi Perusahaan 101

3.6. Struktur Divisi Humas 102

3.7. *Job Description* 102

3.8. Sarana dan Prasana 103

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Karakteristik Responden 106

4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas 110

4.2.1. Uji Validitas 110

4.2.2. Reliabilitas 112

4.3. Analisis Deskriptif 113

4.3.1. Data Penelitian 114

4.3.1.1. Pengaruh Iklim komunikasi organisasi pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten 114

4.3.1.2. Kepuasan Kerja karyawan pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten 123

4.4. Analisis Korelasi Antara Indikator X dengan Varibel Y 139

4.4.1. Pengaruh perilaku pegawai pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (X_1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) 139

4.4.2. Pengaruh Konflik Antar Pegawai pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) 143

4.4.3. Pengaruh Interaksi Pegawai pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (X_3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) 148

4.4.4. Pengaruh Peristiwa Komunikasi pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (X_4) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) 152

4.5. Analisis Korelasi Antara Variabel X dengan Indikator Y 156

4.5.1. Pengaruh iklim komunikasi organisasi pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (X)terhadap faktor intrinsik kerja karyawannya(Y_1) 156

4.5.2. Pengaruh iklim komunikasi organisasi pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (X)terhadap faktor ekstrinsik kerja karyawannya(Y_2) 161

4.6. Analisis Korelasi Antara Variabel X dengan Variabel Y 165

4.6.1. Pengaruh iklim komunikasi organisasi pada bagian komunikasi dan PKBL di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (X) terhadap kepuasan kerja karyawannya (Y) 165

4.7. Pembahasan Hasil Penelitian 170

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 173

5.2. Saran-saran 174

5.2.1. Saran untuk bagian komunikasi dan PKBL di

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan banten 174

5.2.2. Saran untuk peneliti selanjutnya 175

DAFTAR PUSTAKA 176

LAMPIRAN 180

RIWAYAT HIDUP 197