KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Illahi Rabbi, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **EFEKTIVITAS *PUBLIC RELATIONS* PT. INDONESIA POWER UNIT BISNIS PEMBANGKITAN (UBP) SAGULING MELALUI KEGIATAN PENGOBATAN GRATIS TERHADAP CITRA PERUSAHAANNYA PADA MASYARAKAT KECAMATAN CIPATAT KABUPATEN BANDUNG BARAT.**

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Komputer Indonesia, Bandung.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dalam metode penulisan, penyajian maupun pembahasan materi. Hal ini dikarenakan keterbatasan penulis baik pengetahuan maupun kemampuan, walaupun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk mencapai hasil yang terbaik. Penulisan skripsi ini juga tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada orang tua yang telah membesarkan, mendidik

dan memberikan kasih sayang serta selalu memberikan do'a, semangat dan dorongan baik moril maupun materiil yang tidak terhingga. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima ksih yang sebesar – besarnya kepada Yang Terhormat:

1. **Bapak Prof. Dr. Samugyo Ibnu Redjo, Drs.,M.A.,** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Poiitik, Universitas Komputer Indonesia, yang telah rnemberikan ijin kepada peneliti sehingga dapat melanjutkan penelitian ke lapangan dan telah memberikan pengesahan sehingga skripsi ini dapat dijadikan sebagai literatur bagi yang memerlukan.
2. **Bapak Drs, Manap Solihat, M.Si.,** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan *Public Relations*, Unikom, yang telah memberikan pengarahan, motivasi, dan pengajaran selama penulis melaksanakan perkuliahan, sekaligus Dosen pembimbing, yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, petunjuk, dorongan, nasehat, masukan – masukan yang berguna sekali bagi peneliti, serta ijin dalam penulisan skripsi ini.
3. **Ibu Melly Maulin, S.Sos., M.Si,** selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi dan *Public Relations*, Unikom, sebagai Dosen wali, yang telah memberikan pengarahan, dan pengajaran selama penulis melaksanakan perkuliahan.
4. **Bapak dan Ibu Dosen FISIP Universitas Komputer Indonesia** baik itu Dosen Kemahasiswaan maupun dosen tetap Program Studi Ilmu Komunikasi

dan *Public Relations*, Unikom, yang telah memberikan dukungan, rnasukan, dan pengajaran selama penulis melaksanakan perkuliahan.

5. **Ibu Astri Ikawati A.md,Kom,** selaku Sekretariat Program Studi Ilmu Komunikasi dan *Public Relations* yang telah membantu dalam perizinan surat penelitian dan memperlancar kegiatan akademik di Universitas Komputer Indonesia.
6. **Bapak Asep Wahyudin** selaku Staff Humas yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran, serta pengarahan yang baik dalam membimbing penulis selama melaksanakan penelitian.
7. **Bapak** dan **Ibu seluruh staff humas** dan **karyawan PT. INDONESIA POWER UBP SAGULING** yang telah membantu penulis dalam kelancaran melaksanakan penelitian.
8. Terimakasih untuk kakakku tersayang **Suci Sofianti Munggaran S.T., Rinrin Dwi Megayanti S.Kom** beserta kedua adikku **Angeu Hardini Pamungkas, Much. Riva Akbar Nugraha** yang selalu mendukung dan memberi masukkan dalam hal apapun.
9. Yang penulis kasihi, dan sayangi, **My Bel♡ved** yang telah memberikan do'a, motivasi, dan dukungan baik tenaga maupun materil selama penulis melaksanakan penelitian. Ilu...
10. Yang penulis banggakan sahabat terdekat : **Andini Choirunnisa (Pudeul), Sarah Siti Zakiah (Moeba), Umi, Tuti Ratnika, Oci, Ahmad Fadillah, Aditya Farissi, Mas adit, Hery (Dady), Tri Lucyanti Sinurat (Kudaniel).**

Terimaksih atas cinta, canda, tawa, tangis serta perhatian yang diberikan selama ini You’re my best friend and always make me happy.

11. Yang penulis banggakan teman sepermainan: **Eki Ahmad Hidayat, Mamat, Omen, Yuni Nurfitriani dan Kariza (Moka Bandung Barat 2008), Hardina Liestianingtyas (Mamih), Shany Anjiani Putri**. Semoga persahabatan kita tetep terjalin dengan baik, tetep eksis buat traveling. Yuuk,, eeem...
12. Yang penulis banggakan teman-teman **IK-Humas dan IK-Jurnalistik angkatan 2006**, yang telah memberikan motivasi, dukungan, dan kegembiraannya dalam setiap kesempatan.

Dengan segala keterbatasan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila ada tulisan yang kurang berkenan, karena sesungguhnya penulis telah berusaha ingin menyajikan yang terbaik.

Besar harapan penulis, semoga apa yang penulis sajikan di skripsi ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi semua pihak yang membantu dalam penyelesaian penulisan skrispsi ini mendapat pahala dan balasan dari Allah Subhanahu Wata’ala, Amin Ya Allah ya rabbal’alamin.

Bandung, Agustus 2011

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERSEMBAHAN ii

SURAT PERNYATAAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* .....v**

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xix

DAFTAR GAMBAR xxiii

DAFTAR LAMPIRAN xxiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....1

1.2 Identifikasi Masalah 7

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

1.4.2.1 Kegunaan bagi peneliti.....11

1.4.2.2 Kegunaan bagi Universitas.....11

1.5 Kerangka Pemikiran.....12
1.5.1 Kerangka Teoritis.....12
1.5.2 Kerangka Konseptual.....14
1.6 Operasional Variabel 16
1.7 Populasi dan Sampel.....18
1.7.1 Populasi.....18
1.7.2 Sampel.....20
1.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas 21
1.9 Hipotesis 24
1.10 Metode penelitian.....25
1.11 Teknik Pengumpulan Data.....25
1.12 Teknik Pengumpulan Data.....27
1.13 Model Penelitian 28
1.14 Waktu dan Lokasi Penelitian 29
1.14.1 Lokasi Penelitian 29
1.14.2 Waktu Penelitian.....29
1.15 Sistematika Pembahasan.....31

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi 32
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....32
2.1.1.1 Pengertian komunikasi secara umum.....32
2.1.1.2 Pengertian komunikasi secara etimologis 32

2.1.1.3 Pengertian komunikasi secara terminologis.....34
2.1.1.4 Pengertian komunikasi menurut para ahli.....34
2.1.2 Tujuan Komunikasi.....35
2.1.3 Proses Komunikasi.....35
2.1.4 Fungsi Komunikasi.....36
2.1.5 Konteks Komunikasi.....37
2.1.6 Faktor Penunjang Komunikasi Efektif.....38
2.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi.....38
2.2.1. Definisi Organisasi.....38
2.2.2. Definisi Komunikasi Organisasi.....39
2.3 Tinjauan Tentang Public Relations Pengertian Humas.....40
2.3.1 Pengertian Public Relations.....40
2.3.2 Fungsi Public Relations.....43
2.3.3 Proses *Public Relations*.....44
2.3.4 Ciri-ciri Public Relations.....47
2.4 Tinjauan Tentang Media Informasi.....47
2.4.1 Pengertian Media.....47
2.4.2 Jenis-Jenis Media.....49
2.4.3 Karakteristik Media.....50
2.4.4 Pengeretian Informasi.....50
2.4.5 Fungsi Informasi.....51
2.5.6 Sumber Informasi.....53
2.5 Tinjauan Tentang Community Relations.....54

2.5.1 Definisi Community Relations 54
2.5.2 Kegiatan *Community Relations*.....56
2.5.3 *Community Relations* sebagai Salah satu kegiatan
External Relations.....59
2.5.4 Tujuan *Community Relations*.....62
2.6 Tinjauan Efektivitas.....63
2.7 Tinjauan Tentang Pencitraan 66
2.7.1 Pengertian Citra.....66
2.7.2 Macam-macam Citra.....68
2.7.3 Proses Pembentukan Citra.....71
2.8 Tinjauan Tentang Perusahaan.....73
2.8.1 *Public Inters Group* 73
2.8.2 Para Karyawan 74
2.8.3 Customer (Konsumen) 74
2.8.4 *The General Public* (Masyarakat Umum) 74
2.9 Tinjauan Tentang Pengobatan 75

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1. Tinjauan Tentang PT. Indonesia Power 80
3.1.1 Sejarah PT. Indonesia Power 80
3.1.2 Perubahan - Perubahan Nama Perusahaan.....80
3.1.3 Visi, dan Misi PT. INDONESIA POWER 84
3.1.4 Motto PT. INDONESIA POWER 86

3.1.5 Sejarah Unit Bisnis Pembangkitan (UBP) Saguling 86
3.2 Logo PT. Indonesia Power 87
3.2.1 Sejarah Singkat PT. Indonesia Power UBP Saguling 90
3.3 Visi dan Misi PT. Indonesia Power UBP Saguling 91
3.4 Moto UBP Saguling 91
3.5 Sejarah Divisi Humas 92
3.6 Kegiatan Komunikasi Bagian Humas PT. Indonesia Power UBP Saguling 93
3.7 Struktur PT. Indonesia Power UBP Saguling.....93
3.8 Struktur PT. Indonesia Power UBP Saguling.....96
3.9 Job Deskription 97
3.10 Tinjauan Populasi Penelitian 101
3.10.1 Populasi Ditinjau dari Jenis Kelamin 101
3.10.2 Populasi Ditinjau dari Pendidikan 102
3.11 Tinjauan Populasi Penelitian 101

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskriptif Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 105
4.1.1 Analisis Validitas.....105
4.1.2 Analisis Reablitas 107
4.2 Deskriptif Analisis Data Responden.....110
4.2.1 Jenis Kelamin Responden 111
4.2.2 Usia Responden.....112

4.2.3 Pendidikan Terakhir Responden 113
4.3 Deskriptif Analisis Hasil Penelitian 116
4.3.1 Tujuan Yang Direncanakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling dalam Hal Kegiatan Pengobatan Gratis .116
4.3.2 Orientasi Kegiatan Pengobatan Gratis sesuai dengan isi Tujuan yang direncanakan.....117
4.3.3 Target *Public Relations* melalui Kegiatan Pengobatan Gratis sesuai dengan Isi Tujuan yang Direncanakan 119
4.3.4 Sasaran *Public Relations* melalui Kegiatan Pengobatan Gratis sesuai dengan Isi Tujuan yang Direncanakan 120
4.3.5 Biaya yang dianggarkan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling dalam Hal Kegiatan Pengobatan Gratis .121
4.3.6 Jumlah biaya yang dianggarkan *Public Relations* melalui Kegiatan Pengobatan Gratis sesuai dengan Isi biaya yang dianggarkan.....122
4.3.7 Sumber biaya yang dianggarkan *Public Relations* melalui Kegiatan Pengobatan Gratis sesuai dengan Isi biaya yang dianggarkan.....124
4.3.8 Kecukupan biaya yang dianggarkan *Public Relations* melalui Kegiatan Pengobatan Gratis sesuai dengan Isi biaya yang dianggarkan.....125
4.3.9 Kegiatan Pengobatan gratis dilakukan secara rutin setahun sekali dengan isi Waktu yang ditetapkan 126

4.3.10 Kegiatan Pengobatan gratis selain yang dilakukan secara rutin juga dengan isi Waktu yang ditetapkan 127
4.3.11 Jumlah personil yang ditentukan oleh PT. Indonesia Power UBP Saguling pada Kegiatan Pengobatan Gratis.....128
4.3.12 Kecukupan jumlah personil PT. Indonesia Power UBP Saguling pada Kegiatan Pengobatan Gratis dengan isi Jumlah Personil Yang Ditentukan 130
4.3.13 Pengamatan melalui Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Persepsi 131
4.3.14 Persepsi melalui Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling terhadap Citra Perusahaannya 132
4.3.15 Penilaian masyarakat mengenai Adanya Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Persepsi 133
4.3.16 Pendapat masyarkat tentang Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Persepsi 134
4.3.17 Pengetahuan Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Kognisi 136
4.3.18 Kepercayaan melalui Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Kognisi 137
4.3.19 Sikap Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Persepsi 138

4.3.20 Senang dengan Pelayanan yang diberikan oleh Public Relations melalui Kegiatan Pengobatan Gratis dengan isi Sikap 139
4.3.21 Kepuasan mengenai adanya Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Sikap 140
4.3.22 Motivasi Masyarakat melalui Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling terhadap Citra Perusahaannya 142
4.3.23 Program yang dibutuhkan masyarakat adalah Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Motivasi.....143
4.3.24 Harapan pada Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Motivasi 144
4.3.25 Keinginan masyarakat melalui Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling dengan isi Motivasi 145
4.4 Analisis Korelasi 147
4.4.1 Tujuan Yang Direncanakan (X1) Dengan Citra perusahaan (Y).....147
4.4.2 Biaya Yang Dianggarkan (X2) Dengan Citra perusahaan (Y) 150
4.4.3 Waktu Yang Ditetapkan (X3) Dengan Citra Perusahaan (Y)..152
4.4.4 Jumlah Personil Yang Dihasilkan (X4) Dengan Citra Perusahaan (Y).....155
4.4.5 Efektivitas (X) Dengan Persepsi Masyarakat (Y1) 158
4.4.6 Efektivitas (X) Dengan Kognisi Masyarakat (Y2) 160

4.4.7 Efektivitas (X) Dengan Sikap Masyarakat (Y3).....163

4.4.8 Efektivitas (X) Dengan Motivasi Masyarakat (Y4).....165

4.4.9 Efektivitas (X) Dengan Citra Perusahaan (Y) 168

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....170

4.5.1 Tujuan yang Direncanakan 171

4.5.2 Biaya yang Dianggarkan.....174

4.5.3 Waktu yang Ditetapkan 175

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....181

5.2 Saran 184

DAFTAR PUSTAKA 186

LAMPIRAN-LAMPIRAN 189

DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelaksanaan Kegiatan Pengobatan Gratis PT. Indonesia Power UBP Saguling, Kamis 21 April 2011 19

Tabel 2.1 Jadwal Penelitian 31

Tabel 3.1 Pengelolaan Unit Bisnis Pembangkitan Saguling 87

Tabel 3.2 Wilayah unit bisnis pembangkitan Saguling 91

Tabel 3.3 Jenis Kelamin Karyawan PT. Indonesia Power UBP Saguling 103

Tabel 3.4 Pendidikan Karyawan PT. Indonesia Power UBP Saguling 103

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel X (Efektivitas) 106

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Citra Perusahaannya)..... 107

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Efektivitas) 109

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Y (Citra Perusahaannya) 110

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin n : 116 111

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia n:116 112

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir n : 116 113

Tabel 4.8 Tujuan Yang Direncanakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling dalam Hal Kegiatan Pengobatan Gratis 116

Tabel 4.9 Orientasi atau Pengenalan Kegiatan Pengobatan Gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling pada masyarakat Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat..... 118

Tabel 4.10 Target *Public Relations* melalui kegiatan pengobatan gratis, sangat membantu pada peningkatan kesehatan masyarakatnya 119

Tabel 11 Sasaran *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling melalui kegiatan pengobatan gratis adalah masyarakat Kecamatan Cipatat Kabupaten Bandung Barat 120

Tabel 4.12 Biaya yang dianggarkan sangat memadai dalam kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....121

Tabel 4.13 Jumlah biaya yang dianggarkan untuk kegiatan pengobatan gratis melalui *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....123

Tabel 4.14 Sumber biaya yang dianggarkan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling dalam kegiatan pengobatan gratis 114

Tabel 4.15 Kecukupan biaya yang dianggarkan oleh PT. Indonesia Power UBP Saguling dalam kegiatan pengobatan gratis 125

Tabel 4.16 Kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling dilakukan secara rutin tiap setahun sekali.....126

Tabel 4.17 Kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling selain yang dilakukan secara rutin juga 128

Tabel 4.18 Jumlah personil yang ditentukan oleh PT. Indonesia Power UBP Saguling memadai pada kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* 129

Tabel 4.19 Kecukupan jumlah personil PT. Indonesia Power UBP Saguling pada kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* 130

Tabel 4.20 Pengamatan melalui kegiatan pengobatan gratis oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling 131

Tabel 4.21 Persepsi dengan diadakannya kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....132

Tabel 4.22 Penilaian masyarakat mengenai adanya kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....134

Tabel 4.23 Pendapat masyarakat tentang kegiatan pengobatan gratis yang dilaksanakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....135

Tabel 4.24 Pengetahuan melalui kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....136

Tabel 4.25 Kepercayaan kepada PT. Indonesia Power UBP Saguling melalui kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* 137

Tabel 4.26 Sikap terhadap kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling 138

Tabel 4.27 Merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling melalui kegiatan pengobatan gratis.....139

Tabel 4.28 Kepuasan anda mengenai adanya kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....141

Tabel 4.29 Motivasi masyarakat untuk tetap menjaga kesehatan melaui kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling 142
Tabel 4.30 Kegiatan pengobatan gratis merupakan program yang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar PT. Indonesia Power UBP Saguling.....143
Tabel 4.31 Harapan pada kegiatan pengobatan gratis yang di adakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....144
Tabel 4.32 Keinginan masyarakat melalui kegiatan pengobatan gratis yang diadakan oleh *Public Relations* PT. Indonesia Power UBP Saguling.....146
Tabel 4.33 Korelasi Antara Tujuan Yang Direncanakan Dengan Citra perusahaan.....147
Tabel 4.34 Korelasi Antara Biaya Yang Dianggarkan Dengan Citra perusahaan.....150
Tabel 4.35 Korelasi Antara Waktu Yang Ditetapkan Dengan Citra Perusahaan.....152
Tabel 4.36 Korelasi Antara Jumlah Personil Yang Dihasilkan Dengan Citra Perusahaan.....155
Tabel 4.37 Korelasi Antara Efektivitas Dengan Persepsi Masyarakat.....158
Tabel 4.38 Korelasi Antara Efektivitas Dengan Kognisi Masyarakat 160
Tabel 4.39 Korelasi Antara Efektivitas Dengan Sikap Masyarakat.....163
Tabel 4.40 Korelasi Antara Efektivitas Dengan Motivasi Masyarakat.....165

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Pembentukan Citra Pengalaman Mengenai Stimulus 13

Gambar 1.2 Model Penelitian 28

Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra Pengalaman Mengenai Stimulus 71

Gambar 3.1 Logo PT. Indonesia Power.....88

Gambar 3.2 Struktur PT. Indonesia Power UBP Saguling 95

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Humas PT. Indonesia Power UBP Saguling 96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Persetujuan Menjadi Pembimbing 189 189

Lampiran 2 : Surat Pengantar ke Perusahaan 190

Lampiran 3 : Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian.....191

Lampiran 4 : Berita Acara Bimbingan 2010.....192

Lampiran 5 : Berita Acara Bimbingan 2011 193

Lampiran 6 : Surat Balasan dari Perusahaan 193

Lampiran 7 : Naskah Wawancara Penelitian 194

Lampiran 8 : Daftar Hadir 196

Lampiran 9 : Surat Pesanan Barang Untuk Pemakaian Langsung.....187

Lampiran 10 : Angket 201

Lampiran 11 : Cooding Sheet 211

Lampiran 12 : Tabel Distribusi 212

Lampiran 13 : Rekap Validitas Dan Reliabilitas 213

Lampiran 14 : Lampiran Hitungan SPSS.....215

Lampiran 15 : Dokumentasi.....224