DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PERSEMBAHAN…… … i

LEMBAR PENGESAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN…… ..iii

ABSTRAK…….iv

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI.....ix

DAFTAR GAMBAR.....xiv

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR LAMPIRAN xxii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 7

1.3.1 Maksud Penelitian 7

1.3.2 Tujuan Peneitian..... 7

1.4 Kegunaan Penelitian..... 7

1.4.1 Kegunaan Teoritis 8

1.4.1 Kegunaan Praktis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 10

2.1 Tinjauan Pustaka 12
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 12
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 15
2.1.2.1 Definisi Komunikasi Organisasi 15
2.1.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi 16
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi Organisasi 19
2.1.2.4 Penggolongan Komunikasi Organisasi. 20
2.1.3 Tinjauan Tentang Budaya Organisasi 23
2.1.3.1 Budaya Organisasi 23
2.1.3.2 Unsur-unsur Budaya Organisasi 23
2.1.3.3 Jenis-jenis Budaya Organisasi.. 25
2.1.3.4 Faktor-faktor Yang Menentukan Kekuatan
Budaya Organisasi……... 27
2.1.4 Tinjauan Kinerja 28
2.1.4.1 Pengertian Kinerja 28
2.1.4.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja 29
2.1.4.3 Penilaian Kinerja 30
2.2 Kerangka Pemikiran 32
2.2.1 Kerangka Teoritis 32
2.2.2 Kerangka Konseptual 39
2.3 Hipotesis 43
BAB III METODE PENELITIAN 47
3.1 Desain Penelitian 47

3.2 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel 48
3.2.1 Populasi 48
3.2.2 Sampel 49
3.3 Teknik Pengumpulan Data 51
3.3.1 Studi Pustaka 51
3.3.2 Studi Lapangan 52
3.4 Operasionalisasi Variabel 55
3.5 Teknik Analisa Data 58
3.5.1 Uji Validitas 59
3.5.2 Uji Reabilitas 61
3.5.3 Uji Statistika Penelitian 62
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 64
3.6.1 Lokasi Penelitian 64
3.6.2 Waktu Penelitian 65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Hasil Penelitian 66
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan 67
4.1.1.1 Latar Belakang dan Sejarah Bank Jabar Banten (bjb) 67
4.1.1.2 Visi dan Misi Bank Bjb 70
4.1.1.3 Budaya Perusahaan 70
4.1.1.4 Nilai-nilai Perusahaan 71
4.1.1.5 Logo bank bjb 76
4.1.1.6 Struktur Organisasi 77
4.1.2 Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 80

4.1.2.1 Uji Validitas 80
4.1.2.2 Uji Reliabilitas 83
4.1.3 Analisis Hasil penelitian 84
4.1.3.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden 85
4.1.3.2 Analisis Hasil Penelitian 90
4.1.3.3 Indikator Service Exelence (X1) 90
4.1.3.4 Indikator Profesionalism (X2) 95
4.1.3.5 Indikator Integrity (X3) 101
4.1.3.6 Indikator Respect (X4) 105
4.1.3.7 Indikator Intelligence (X5) 107
4.1.3.8 Indikator Trust (X6) 111
4.1.3.9 Quality (Y1) 115
4.1.3.10 Quantity (Y2) 120
4.1.3.11 Timeliness (Y3) 124
4.1.3.12 Need for Supervision (Y5) 130
4.1.3.13 Interpersonal Impact (Y6) 133
4.1.3.14 Analisis Korelasi Pengaruh Antara Indikator dengan Variabel dan pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y Analisis Regresi **Error! Bookmark not defined.**
4.2 Pembahasan ..... **Error! Bookmark not defined.**
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 174
5.1 Kesimpulan ..... …174
5.2 Saran ..... **Error! Bookmark not defined.**
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan…….... 176
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya ……..176
DAFTAR PUSTAKA **178**

LAMPIRAN-LAMPIRAN 179

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 183