DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

***ABSTRACT* ..... iv**

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 7

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian..... 8

1.1.1 Maksud Penelitian..... 8

1.1.2 Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian..... 10

1.4.1 Kegunaan Teoritis..... 10

1.4.2 Kegunaan Praktis..... 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS..... 12

2.1 Kajian Penelitian Terdahulu..... 12

2.2 Kajian tentang Komunikasi..... 14

2.2.1 Definisi Komunikasi 14

2.2.2 Proses Komunikasi..... 15

2.2.3. Konteks Komunikasi..... 17

2.2.4. Unsur-unsur Komunikasi 18

2.3 Kajian tentang Komunikasi Organisasi..... 20

2.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 20

2.3.2 Jenis Komunikasi Organisasi 22

2.3.3 Hambatan Komunikasi Organisasi..... 25

2.3.4 Komunikasi Organisasi yang Efektif 27

2.3.5 Media Komunikasi Organisasi..... 28

2.3.6 PerananKomunikasiOrganisasi 28

2.4 Kajian tentang Kredibilitas 29

2.4.1 Definisi Kredibilitas..... 29

2.4.2 Komponen Kredibilitas 30

2.4.3 Jenis Kredibilitas..... 31

2.5 Kajian tentang Citra 31

2.5.1 Definisi Citra 31

2.5.2 Jenis Citra 33

2.5.3 Upaya Pembentukan Citra 35

2.5.4 Pengukuran Citra 36
2.6 Kajian tentang Panti Sosial Tresna Werdha (PSTW) 36
2.7 Kerangka Pemikiran..... 39
2.7.1 Kerangka Teoritis..... 39
2.7.2 Kerangka Konseptual 45
2.8 Hipotesis Penelitian..... 50
BAB III METODE PENELITIAN 53
3.1 Metode Penelitian..... 52
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian 54
3.2.1 Populasi Penelitian 54
3.2.2 Sampel Penelitian..... 54
3.3 Teknik Pengumpulan Data 54
3.4 Operasionalisasi Variabel..... 55
3.5 Teknik Analisis Data..... 56
3.5.1 Uji Validitas 56
3.5.2 Uji Reliabilitas..... 57
3.5.3 Uji Hipotesis..... 58
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 60
3.6.1 Lokasi Penelitian 60
3.6.2 Waktu Penelitian 60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 62
4.1 Hasil Penelitian 62
4.1.1 Objek Penelitian..... 62

4.1.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 65

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian..... 67

4.1.3.1 Data Responden..... 68

4.1.3.2 Frekuensi Jawaban Responden padaVariabel Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung (X) danVariabel Citra Di Kalangan Donatur Tetap (Y) 69

4.1.3.3 Penilaian Responden pada Variabel Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung (X) dan Citra Di Kalangan Donatur Tetap (Y)..... 92

4.1.3.3 Analisis Inferensial Uji Hipotesis..... 108

4.2 Pembahasan 120

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 134

5.1 Kesimpulan 134

5.2 Saran 137

DAFTAR PUSTAKA 139

LAMPIRAN-LAMPIRAN 142

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 172

DAFTAR TABEL

		Hal
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.2	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	59
Tabel 3.3	Jadwal Penelitian.....	61
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung (X) dan Citra Di Kalangan Donatur Tetap (Y)	65
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliablitas Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung (X) dan Citra Di Kalangan Donatur Tetap (Y)	67
Tabel 4.3	Pedoman Ketentuan Interpretasi Persentase.....	68
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden	68
Tabel 4.5	Usia Responden.....	69
Tabel 4.6	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 3	70
Tabel 4.7	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 4	70
Tabel 4.8	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 5	71
Tabel 4.9	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 6	71
Tabel 4.10	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 7	72
Tabel 4.11	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 8	72
Tabel 4.12	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 9	73
Tabel 4.13	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 10	73
Tabel 4.14	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 11	74
Tabel 4.15	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 12	74
Tabel 4.16	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 13	75

Tabel 4.17	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 14	75
Tabel 4.18	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 15	76
Tabel 4.19	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 16	76
Tabel 4.20	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 17	77
Tabel 4.21	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 18	77
Tabel 4.22	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 19	78
Tabel 4.23	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 20	78
Tabel 4.24	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 21	79
Tabel 4.25	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 22	79
Tabel 4.26	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 23	80
Tabel 4.27	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 24	80
Tabel 4.28	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 25	81
Tabel 4.29	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 26	82
Tabel 4.30	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 27	82
Tabel 4.31	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 28	83
Tabel 4.32	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 29	83
Tabel 4.33	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 30	84
Tabel 4.34	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 31	84
Tabel 4.35	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 32	85
Tabel 4.36	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 33	85
Tabel 4.37	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 34	86
Tabel 4.38	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 35	86
Tabel 4.39	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 36	87
Tabel 4.40	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 37	87
Tabel 4.41	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 38	88

Tabel 4.42	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 39	89
Tabel 4.43	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 40	89
Tabel 4.44	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 41	90
Tabel 4.45	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 42	90
Tabel 4.46	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 43	91
Tabel 4.47	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 44	91
Tabel 4.48	Frekuensi Jawaban Responden pada Item (Alat ukur) No. 45	92
Tabel 4.49	Penilaian Responden pada Indikator Kompetensi (X1)	94
Tabel 4.50	Penilaian Responden pada Indikator Karakter (X2)	96
Tabel 4.51	Penilaian Responden pada Indikator Tujuan (X3)	97
Tabel 4.52	Penilaian Responden pada Indikator Kepribadian (X4)	99
Tabel 4.53	Penilaian Responden pada Indikator Dinamika (X5)	100
Tabel 4.54	Penilaian Responden padaVariabel Kredibilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung (X).....	102
Tabel 4.55	Penilaian Responden pada Indikator Persepsi (Y1)	103
Tabel 4.56	Penilaian Responden pada Indikator Kognisi(Y2)	104
Tabel 4.57	Penilaian Responden pada Indikator Motivasi (Y3)	105
Tabel 4.58	Penilaian Responden pada Indikator Sikap (Y4)	107
Tabel 4.59	Penilaian Responden pada Variabel Citra Di Kalangan Donatur Tetap (Y)	108
Tabel 4.60	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	109
Tabel 4.61	Hubungan antara Kompetensi Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap	110
Tabel 4.62	Hubungan antara Karakter Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap	111

Tabel 4.63 Hubungan antara Tujuan Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap 112
Tabel 4.64 Hubungan antara Kepribadian Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap 113
Tabel 4.65 Hubungan antara Dinamika Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap 114
Tabel 4.66 Hubungan antara Krebilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung Dengan Persepsi Donatur Tetap 115
Tabel 4.67 Hubungan antara Krebilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung Dengan Kognisi Donatur Tetap 116
Tabel 4.68 Hubungan antara Krebilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung Dengan Motivasi Donatur Tetap 117
Tabel 4.69 Hubungan antara Krebilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung Dengan Sikap Donatur Tetap 118
Tabel 4.70 Hubungan antara Krebilitas Pengurus PSTW Senjarawi Bandung dengan Pembentukan Citra Di Kalangan Donatur Tetap 119

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra 44

Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran..... 49

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1	Surat Persetujuan Pembimbing	142
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian	143
Lampiran 3	Surat Rekomendasi Sidang.....	144
Lampiran 4	Berita Acara Bimbingan.....	145
Lampiran 5	Revisi Seminar Usulan Penelitian	146
Lampiran 6	Revisi Skripsi	147
Lampiran 7	Surat Pengantar Angket.....	148
Lampiran 8	Angket Penelitian (Setelah Uji Validitas dan Reliabilitas)	149
Lampiran 9	Hasil Jawaban Responden pada Uji Validitas.....	154
Lampiran 10	Hasil Uji Validitas padaVariabel X Menggunakan Program SPSS ..	155
Lampiran 11	Hasil Uji Validitas pada Variabel Y Menggunakan Program SPSS .	157
Lampiran 12	Hasil Uji Reliabilitas Menggunakan Program SPSS.....	158
Lampiran 13	*Coding Book*	159
Lampiran 14	*Coding Sheet* Variabel X.....	164
Lampiran 15	*Coding Sheet* Variabel Y.....	165
Lampiran 16	Hasil Perhitungan Korelasi dengan Menggunakan Program SPSS...	166
Lampiran 17	Hasil Pengujian Hipotesis	167
Lampiran 18	Foto Dokumentasi Gerbang masuk PSTW Senjarawi …....	168
Lampiran 19	Foto Dokumentasi Kompleks Perumahan PSTW Senjarawi …….	169
Lampiran 20	Foto Dokumentasi Ruang Berkumpul Opa-Oma PSTW Senjarawi ..	170
Lampiran 21	Foto Dokumentasi Kepala, Pengurus, dan Penghuni PSTW **…….**	171