DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

ABSTRAK iii

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

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xviii

DAFTAR LAMPIRAN xix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS 11

2.1 Tinjauan Pustaka 11

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 11

2.1.2 Tinjauan tentang Komunikasi 16
2.1.2.1 Definisi Komunikasi 16
2.1.2.2 Unsur-unsur Komunikasi 18
2.1.2.3 Konteks Komunikasi 20
2.1.2.4 Proses Komunikasi 21
2.1.2.5 Tujuan Komunikasi 23
2.1.2.6 Fungsi Komunikasi 28
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 29
2.1.3.1 Dimensi-Dimensi komunikasi dalam Kehidupan Organisasi 31
2.1.3.2 Tujuan Komunikasi Organisasi 33
2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi 33
2.1.3.4 Ruang Lingkup Komunikasi Organisasi 35
2.1.3.5 Proses Komunikasi Organisasi 38
2.1.4 Tinjauan Tentang Efektivitas 39
2.1.5 Tinjauan Tentang Teori manajemen Sumber Daya Manusia 41
2.1.6 Tinjauan Tentang Pelatihan 44
2.1.6.1 Pengertian Pelatihan 44
2.1.6.2 Jenis Pelatihan 46
2.1.6.3 Tujuan Pelatihan..... 46
2.1.6.4 Manfaat Pelatihan..... 49
2.1.6.5 Proses Pelatihan..... 50
2.1.6.6 Prinsip-prinsip Pelatiahan 50
2.1.6.7 *Trainer* / pelatih 53

2.1.7 Tinjauan Tentang Efektivitas Pelatihan 55
2.1.8 Tinajauan Tentang Kualitas Kerja 58
2.1.8.1 Pengertian Kualitas Kerja 59
2.1.8.2 Faktor-faktor untuk Meningkatkan Kualitas Kerja 61
2.2 Kerangka Pemikiran 64
2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 64
2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 67
2.3 Hipotesis 71
2.3.1 Hipotesis Induk 71
2.3.2 Sub Hipotesis 72

BAB III METODE PENELITIAN 74
3.1 Desain Penelitian 74
3.2 Populasi dan Sampel 75
3.2.1 Populasi 75
3.2.2 Sampel 76
3.3 Teknik Pengumpulan Data 79
3.3.1 Studi Pustaka 79
3.3.2 Studi Lapangan 80
3.4 Operasional Variabel 82
3.5 Teknik Analisa Data 85
3.5.1 Uji Validitas 86
3.5.2 Uji Reliabilitas 88

3.5.3 Uji Statistik Penelitian 89
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 91
3.6.1 Lokasi Penelitian 91
3.6.2 Waktu Penelitian 91

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 93
4.1 Hasil Penelitian..... 93
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 93
4.1.1.1 Sejarah PT. Commonwealth Life Bandung 93
4.1.1.2 Visi dan Komitmen PT. Commonwealth Life 95
4.1.1.3 Sejarah Satria Muda Agensi Bandung 96
4.1.1.4 Visi, Misi dan Tujuan Bisnis Satria Muda Agensi Bandung 98
4.1.1.5 Logo Satria Muda Agensi Bandung 99
4.1.1.6 Struktur Organisasi satria Muda Agensi Bandung 100
4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas & Reliabilitas..... 101
4.1.2.1 Uji Validitas 101
4.1.2.2 Uji Reliabilitas 103
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 104
4.1.3.1 Analisis deskriptif Identitas Responden 105
4.1.3.2 Analisis deskriptif hasil penelitian 110
4.1.3.2.1 Jawaban responden Mengenai Kredibilitas Komunikator 112
4.1.3.2.2 Jawaban Responden Mengenai Isi Pesan 117

4.1.3.2.3 Jawaban Responden Mengenai Media 124
4.1.3.2.4 Jawaban Responden Mengenai Pengetahuan 128
4.1.3.2.5 Jawaban Responden Mengenai Keterampilan 132
4.1.3.2.6 Jawaban Responden Mengenai *Abilities* 137
4.1.3.3 Analisis Regresi Linier Sederhana antara pengearuh Indikator dengan variabel dan pengaruh variabel X Terhadap variabel Y 142
4.2 Pembahasan 171

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 182
5.1 Kesimpulan 182
5.2 Saran 185
5.2.1 Saran untuk Instansi 185
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya 186

DAFTAR PUSTAKA 187
LAMPIRAN-LAMPIRAN 190

DAFTAR TABEL

Hal

Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu 12

Tabel 3.1 Daftar Nama Sampel Penelitian 77

Tabel 3.2 Daftar nama orang yang di wawancara 82

Tabel 3.3 Tabel Operasional Variabel X 83

Tabel 3.4 Tabel Operasional Variabel Y 85

Tabel 3.5 Jadwal Kegiatan Penelitian 92

Tabel 4.1 Rekapulasi hasil uji Validitas Variabel X dan Y 102

Tabel 4.2 Hasil uji Reliabilitas Kuisioner penelitian 103

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 105

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 106

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 107

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja 108

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Banyak Pelatihan yang Diikuti 110

Tabel 4.8 Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan Kredibilitas Komunikasi (X1) 112

Tabel 4.9 Jawaban Responden Berdasarkan Keahlian Sumber 113

Tabel 4.10 Jawaban Responden Berdasarkan Kepercayaan Sumber 115

Tabel 4.11 Jawaban Responden Berdasarkan Penampilan Sumber 116

Tabel 4.12 Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan

Isi Pesan (X2) 117
Tabel 4.13 Jawaban Responden Berdasarkan Gaya Pesan 119
Tabel 4.14 Jawaban Responden Berdasarkan Materi Pesan 120
Tabel 4.15 Jawaban Responden Berdasarkan Daya Tarik Pesan (Positif) 122
Tabel 4.16 Jawaban Responden Berdasarkan Daya Tarik Pesan (Negatif) 123
Tabel 4.17 Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan Media (X3) ... 124
Tabel 4.18 Jawaban Responden Berdasarkan Alat (*Infocus*) 125
Tabel 4.19 Jawaban Responden Berdasarkan Modul 126
Tabel 4.20 Jawaban Responden Berdasarkan Ruangan 127
Tabel 4.21 Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan Pengetahuan (Y1) 128
Tabel 4.22 Jawaban Responden Berdasarkan Kemampuan Berpikir 129
Tabel 4.23 Jawaban Responden Berdasarkan Kemampuan Berpikir 130
Tabel 4.24 Jawaban Responden Berdasarkan Penguasaan Ilmu 131
Tabel 4.25 Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan Keterampilan (Y2) 132
Tabel 4.26 Jawaban Responden Berdasarkan Kemampuan Teknis..... 134
Tabel 4.27 Jawaban Responden Berdasarkan Penguasaan Teknis 135
Tabel 4.28 Jawaban Responden Berdasarkan Ide Kreatif 136
Tabel 4.29 Skor Jawaban Responden Terhadap Item Pertanyaan *Abilities* (Y3) 137
Tabel 4.30 Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas 138
Tabel 4.31 Jawaban Responden Berdasarkan Kedisiplinan 139
Tabel 4.32 Jawaban Responden Berdasarkan Kerjasama 140

Tabel 4.33 Jawaban Responden Berdasarkan Tanggungjawab 141
Tabel 4.34 Skala koefisien korelasi 142
Tabel 4.35 Korelasi Antara kredibilitas komunikator Terhadap kualitas kerja ... 146
Tabel 4.36 Korelasi Antara Isi pesan Terhadap Kualitas kerja 150
Tabel 4.37 Korelasi Antara Media Terhadap Kualitas kerja 154
Tabel 4.38 Korelasi Antara Efektivitas pelatihan terhadap pengetahuan mitra bisnisnya 158
Tabel 4.39 Korelasi Antara Efektivitas pelatihan terhadap keterampilan mitra bisnisnya 162
Tabel 4.40 Korelasi Antara Efektivitas pelatihan terhadap abilities mitra bisnisnya 166
Tabel 4.41 Korelasi Antara Efektivitas pelatihan terhadap kualitas kerja mitra bisnisnya 170
Tabel 4.42 Rekapulasi Korelasi *Rank Spearman* 172

DAFTAR GAMBAR

Hal

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran 70

Gambar 4.1 Logo Satria Muda Agensi Bandung 99

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Satria Muda Agensi Bandung 100

Gambar 4.3 Kurva Uji t kredibilitas komunikator Terhadap kualitas kerja 146

Gambar 4.4 Kurva Uji t Isi pesan Terhadap Kualitas kerja 150

Gambar 4.5 Kurva Uji t Media Terhadap Kualitas kerja 154

Gambar 4.6 Kurva Uji t Efektivitas pelatihan terhadap pengetahuan mitra bisnisnya 158

Gambar 4.7 Kurva Uji t Efektivitas pelatihan terhadap keterampilan mitra bisnisnya 162

Gambar 4.8 Kurva Uji t Efektivitas pelatihan terhadap abilities mitra Bisnisnya 166

Gambar 4.9 Kurva Uji t Efektivitas pelatihan terhadap kualitas kerja mitra Bisnisnya 170

DAFTAR LAMPIRAN

Hal

Lampiran 1 Photocopy Surat Ijin Penelitian Dari Dekan..... 191

Lampiran 2 Photocopy Surat Izin Penelitian ke Perusahaan 192

Lampiran 3 Photocopy Kartu Partisipasi Sidang Skripsi..... 193

Lampiran 4 Photocopy Berita Acara Bimbingan..... 194

Lampiran 5 Photocopy Surat Persetujuan Pembimbing..... 195

Lampiran 6 Photocopy Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian..... 196

Lampiran 7 Photocopy Surat Rekomendasi Pembimbing Untuk Mengikuti Sidang Skripsi 197

Lampiran 8 Photocopy Surat Pendaftaran Ujian Sidang Sarjana..... 198

Lampiran 9 Photocopy Lembar Revisi Sidang Skripsi..... 199

Lampiran 10 Data Karyawan 200

Lampiran 11 Nilai t tabel 202

Lampiran 12 *Coodingsheet* 203

Lampiran 13 Tabel *Correlation* 205

Lampiran 14 Tabel Validitas Dan Reabilitas Spss.20..... 208

Lampiran 15 Dokumentasi..... 219

Lampiran 16 Angket 221

Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup..... 228