DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRACK **.....i**

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....vi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR.....xx

DAFTAR LAMPIRAN xxi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....8

1.2.1 Identifikasi Masalah.....8

1.2.2 Rumusan Masalah.....9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....10

1.3.1Maksud Penelitian.....10

1.3.2Tujuan Penelitian 10

1.4 KegunaanPenelitian 10

1.4.1 Bagi Perusahaan.....11

1.4.2 Bagi Penulis 11

1.5 Waktu dan Tempat Penelitian.....11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka.....13

2.1.1 Komunikasi.....13

2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....13

2.1.1.2 Ciri Komunikasi Organisasi.....15

2.1.1.3 Indikator Pendukung Komuniasi Organisasi 16

2.1.2 Komitmen Organisasi.....20

2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi.....20

2.1.2.2 Indikator Pendukung Komitmen Organisasi 22

2.1.3 Kepuasan Kerja.....22

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja 22

2.1.3.2 Dimensi Kepuasan Kerja.....24

2.1.3.3 Indikator Pendukung Kepuasan Kerja.....25

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu.....26

2.2 Kerangka Pemikiran.....33

2.2.1 Keterkaitan Komunikasi Organisasi dan Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan.....35

2.2.2Keterkaitan Komunikasi terhadap Kepuasan.....35

2.2.3 Keterkaitan Komitmen terhadap Kepuasan 36

2.3 Hipotesis.....38

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....40

3.2 MetodePenelitian 40

3.2.1 DesainPenelitian 41
3.2.2 OperasionalisasiVariabel 46
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 52
3.2.3.1 Sumber Data (Data Primer dan Sekunder)..... 53
3.2.3.2 TeknikPenentuan Data.....53
3.2.4 TeknikPengumpulan Data 58
3.2.4.1 UjiValiditas 59
3.2.4.1.1 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Organisasi 62
3.2.4.1.2 Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi.....63
3.2.4.1.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja 63
3.2.4.2 Uji Realibilitas 64
3.2.4.2.1 Hasil Uji Realibilitas 65
3.2.4.3 Uji MSI 65
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 66
3.2.5.1 RancanganAnalisis.....66
3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif (Kualitatif) 67
3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif).....68
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 73
3.2.5.2.1 Pengujian Secara Simultan 73
3.2.5.2.2 Pengujian Secara Parsial 75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....78
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....78

4.1.2 Struktur Organisasi 80
4.1.3 Deskripsi Jabatan 81
4.2 Karakteristik Responden 92
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelain 92
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 93
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 94
4.3 Analisis Deskriptif 95
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai Komunikasi Organisasi 95
4.3.1.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel Komuniasi Organisasi 95
4.3.1.2 Komunikasi Ke Bawah 97
A. Pimpinan Perusahaan Menjelaskan Prosedur Kerja 97
B. Pimpinan Perusahaan Menjelaskan Konsep Dasar Pekerjaan 98
C. Pimpinan Perusahaan Menjelaskan Kebijakan Perusahaan 99
D. Pimpinan Perusahaan Memberi Informasi Kinerja Kepegawaian 100
E. Pimpinan Perusahaan Memberikan Pengembangan Rasa Tanggung Jawab 101
F. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komunikasi Kebawah 102
4.3.1.3 Komunikasi Ke Atas 103

A. Pemberian Saran Mengenai Pembuatan Keputusan.....104
B. Pemberian Informasi Mengenai Kesiapan Kerja.....105
C. Mengutarakan Kendala Pekerjaan.....106
D. Karyawan Membutuhkan Penghargaan Dan Loyalitas..... .107
E. Komunikasi Sesuai Dengan Harapan 108
F. Pola Komunikasi Membantu Karyawan
Menyelesaikan Pekerjaan 109
G. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator
Komunikasi Ke Atas 110
4.3.1.4 Komunikasi Horizontal 111
A. Koordinasi Penugasan Berjalan Dengan Baik ……..... 112
B. Informasi Dan Perencanaan Aktifitas Dipahami
Dengan Baik 113
C. Masalah Antar karyawan Diselesaikan Dengan Baik 114
D. Karyawan Terbiasa Menyelesaikan Konflik ……..... 115
E. Pemahaman Mengenai Organisasi 116
F. Dukungan Antar Karyawan 116
G. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai
Indikator omunikasi Horizontal 117
4.3.1.5 Komunikasi Lintas Saluran 118
A. Staff Memiliki Keahlian Beromunikasi 119
B. Staff Menyadari Pentingnya Peranan Komunikasi ……..... 120
C. Pihak Manajemen Menyadari Pentingnya Staff Divisi 121

D. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden
Mengenai Indikator Komunikasi Lintas Saluran 121
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Komitmen Organisaasi.....123
4.3.2.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai
Variabel Komitmen Organisasi 123
4.3.2.2 Affective Commitment 125
4.3.2.3 Continnuance Commitment 126
4.3.2.4 Normative Commitment 128
A. Rasa Percaya Kepada Perusahaan 128
B. Karyawan Menerima Norma Perusahaan 129
C. Turut Serta Dalam Pencapaian Tujuan Organisasi 130
D. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden
Mengenai Indikator Normative Commitment 130
4.3.3 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan 132
4.3.3.1 Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Variabel
Kepuasan Kerja Karyawan 132
4.3.3.2 Pemahaman Kebutuhan..... 134
A. Karateristik Sesuai Dengan Tingkat Kebutuhan…….. 134
B. Kesempatan Untuk Bekerja Sesuai Karekteristik Peerjaan….. 135
C. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai
Indikator.....135
4.3.3.3 Perbedaan (Discrepancies) 137
A. Pemenuhan Harapan Karyawan 137

B. Perolehan Sesuai Dengan Hasil Kerja…….138
C. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Perbedaan…….138
4.3.3.3.4 Penciptaan Nilai (Value Attaiment)……..140
A. Presepsi Tentang Kepuasan…….140
B. Pemenuhan Kbutuhan Individu Oleh Perusahaan ……. 141
C. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Penciptaan Nilai ……..…….. 142
4.3.3.3.5 Keadilan 143
4.3.3.3.6 Komponen Genetik (Genetic Components) 144
A. Sikap Individu Menentukan Kepusan Kerja 145
B. Lingkungan Kerja Menentukan Kepuasan Kerja 145
C. Rekapitulasi Skor Tanggapan Responden Mengenai Indikator Komponen Genetik (Genetic Components) 146
4.4 Analisis Verifikatif…….147
4.4.1 Uji Asumsi Klasik……...148
4.4.1.1 Uji Normalitas……. 148
4.4.1.2 Uji Multikolinearitas……149
4.4.1.3 Uji Heteroskedastisitas…… 150
4.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda……150
4.4.2.1 Analisis Korelasi……..153

4.4.2.1.1 Korelasi Antara Komunikasi Organisasi Dengan Kepuasan Kerja ..153

4.4.2.1.2 Korelasi Antara Komitmen Organisasi Dengan Kepuasan Kerja 154

4.4.2.2 Analisis Koefisien Determinasi 154

4.4.3 Pengujian Hipotesis 156

4.4.3.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F) 158

4.4.3.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T) 159

4.4.3.2.1 Pengujian Hipotesis Parsial Komunikasi Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan 159

4.4.3.2.2Pengujian Hipotesis Parsial Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja 161

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 163

5.2 Saran.....164

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN