DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN ..... **i**

LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**

LEMBAR PERNYATAAN ..... **iii**

ABSTRAK ..... **iv**

ABSTRACT ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR GAMBAR ..... **xix**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxii**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah 6

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 6

1.3.1 Maksud Penelitian 6

1.3.2 Tujuan Penelitian 7

1.4 Kegunaan Penelitian 7

1.4.1 Kegunaan Teoritis 7

1.4.2 Kegunaan Praktis 8

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka 9

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 9

2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi 14

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 24

2.1.4 Tinjauan Tentang Efektivitas 30

2.1.5 Tinjauan Tentang Kepuasan 31

2.1.6 Tinjauan Teori Sistem Umum Organisasi 33

2.1.7 Tinjauan Tentang Pengunjung 34

2.2 Kerangka Pemikiran 35

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 35

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 37

2.3 Hipotesis 41

2.3.1 Hipotesis Induk 41

2.3.2 Hipotesis Pendukung 41

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 43

3.2 Populasi dan Sampel 43

3.2.1 Populasi Penelitian 43

3.2.2 Sampel Penelitian 44

3.3 Teknik Pengumpulan Data 46

3.3.1 Studi Pustaka 46

3.3.2 Studi Lapangan 46

3.4 Operasionalisasi Variabel 47

3.5 Teknik Analisa Data 49

3.5.1 Uji Validitas 52

3.5.2 Uji Reliabilitas 54

3.5.3 Uji Statistik Penelitian 55

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 57

3.6.1 Lokasi Penelitian 57

3.6.2 Waktu Penelitian 57

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 59

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 59

4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 69

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian 76

4.2 Pembahasan 130

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan 150

5.2 Saran 152

DAFTAR PUSTAKA 154

LAMPIRAN-LAMPIRAN 158

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 196