DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERSEMBAHAN ii

LEMBAR PERNYATAAN iii

ABSTRACT iv

ABSTRACT v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xix

DAFTAR LAMPIRAN xxi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Penelitian 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian 10

1.4 Kegunaan Penelitian 11

1.4.1 Kegunaan Teoritis 11

1.4.2 Kegunaan Praktis 12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 14

2.1 Tinjauan Pustaka 14

2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu 14

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 23

2.1.2.4 Proses Komunikasi 24

2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 26

2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 26

2.1.3.2 Alur Komunikasi Organisasi 29

2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi 34

2.1.4 Tinjauan Tentang Efektivitas 37

2.1.5 Tinjauan Tentang Citra 38

2.1.5.1 Definisi Citra 38

2.1.5.2 Jenis-Jenis Citra 39

2.1.5.3 Pembentukan Citra 41

2.2 Kerangka Pemikiran 42

2.2.1 Kerangka Teoritis 42

2.2.2 Kerangka Konseptual 47

2.3 Hipotesis 52

BAB III METODE PENELITIAN 56

3.1 Desain Penelitian 56

3.2 Teknik Pengumpulan Data 57

3.2.1 Studi Pustaka 57

3.2.2 Studi Lapangan 58

3.2.2.1 Observasi 58

3.2.2.2 Wawancara 58

3.2.2.3 Angket 59

3.3 Populasi dan Sampel 59

3.3.1 Populasi Penelitian 59

3.3.2 Sampel Penelitian 60

3.3.3 Teknik Penentuan Sampel 61

3.4 Operasionalisasi Variabel 63

3.5 Teknik Analisis Data 64

3.5.1 Pengeditan (*Editing*) 64

3.5.2 Tabulasi (*Tabulation*) 64

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 65

3.6.1 Uji Validitas 65

3.6.2 Uji Reliabilitas 67

3.6.3 Uji Statistik Penelitian 68

3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian 71

3.7.1 Lokasi Penelitian 71

3.7.2 Waktu Penelitian 71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian..... 73

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian..... 73

4.1.1.1 Sejarah PT. Indosat Tbk..... 73

4.1.1.2 Visi dan Misi PT. Indosat Tbk..... 76

4.1.1.2.1 Visi PT. Indosat Tbk..... 76

4.1.1.2.2 Misi PT. Indosat Tbk..... 76

4.1.1.3 Logo PT. Indosat Tbk..... 77

4.1.1.4 Struktur Organisasi PT. Indosat Tbk Regional Jawa Barat..... 78

4.1.2 Analisa Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas..... 80

4.1.2.1 Analisa Hasil Uji Validitas..... 80

4.1.2.2 Analisa Hasil Uji Reliabilitas..... 84

4.1.3 Analisa Hasil Penelitian..... 87

4.1.3.1 Analisa Identitas Responden..... 87

4.1.3.2 Analisa Penelitian..... 88

4.1.3.3 Uji Statistik Penelitian..... 117

4.2 Pembahasan..... 153

BAB V PENUTUP..... 186

5.1 Simpulan..... 186

5.2 Saran..... 190

DAFTAR PUSTAKA 193

LAMPIRAN-LAMPIRAN 197

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 223

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 14

Tabel 3.1 Populasi Penelitian..... 60

Tabel 3.2 Sampel Penelitian..... 62

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel..... 63

Tabel 3.4 Rencana *Schedule* Penelitian..... 72

Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat..... 82

Tabel 4.2 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Citra Perusahaan di Kalangan Outlet 83

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. 86

Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan di Kalangan Outlet..... 86

Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden 87

Tabel 4.6 Usia Responden..... 88

Tabel 4.7 Kegiatan Dapat Mempererat Hubungan Antara Perusahaan Dengan Outlet 89

Tabel 4.8 Kegiatan Akan Meningkatkan Kualitas Komunikasi Antara Perusahaan Dengan Outlet 91

Tabel 4.9 Discount Hadiah Redeem Koin Saat Ngejambro Lebih banyak Dibanding Waktu Normal 92

Tabel 4.10 Ketersediaan Hadiah Redeem Masih Sangat Minim 93
Tabel 4.11 Kegiatan Sebaiknya Dilakukan 2 Kali Dalam 1 Tahun 95
Tabel 4.12 Kegiatan Dilakukan di Hari Libur Bukan Hari Kerja 96
Tabel 4.13 Kegiatan Ngejambro Memakan Waktu Terlalu Lama 97
Tabel 4.14 Jumlah Panitia Kegiatan Sudah Mencukupi 99
Tabel 4.15 Panitia Aktif Melayani Para Peserta Selama Kegiatan 100
Tabel 4.16 Outlet Sangat Senang Dengan Kegiatan Ngejambro 101
Tabel 4.17 Kegiatan Ngejambro Dapat Meningkatkan Loyalitas Outlet Pada Perusahaan 103
Tabel 4.18 Kegiatan Ngejambro Membuat Outlet Bersemangat Merekomendasikannya Pada Outlet Lain 104
Tabel 4.19 Segala Sesuatu Hal yang Disampaikan Dalam Kegiatan Ngejambro Mudah Dipahami dan Dimengerti 106
Tabel 4.20 Kegiatan Ngejambro Dapat Menambah Pengalaman Para Outlet . 108
Tabel 4.21 Kegiatan Ngejambro Dapat Menambah Pengetahuan Para Outlet 109
Tabel 4.22 Ketertarikan Outlet Mengumpulkan Koin Untuk Ditukarkan di Kegiatan Ini 111
Tabel 4.23 Kegiatan Sebaiknya Rutin Diadakan Setiap Tahun 112
Tabel 4.24 Kegiatan Sebaiknya Dilakukan di Lokasi Berbeda Setiap Tahun . 114
Tabel 4.25 Pelayanan dan Penanganan Cepat Panitia Pada Proses *Redeem* Koin 115

Tabel 4.26 Hadiah yang Lebih Bervariatif 116

Tabel 4.27 Korelasi Tujuan yang Direncanakan Kegiatan Ngejambro 2017
Oleh PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap
Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_1-Y) 118

Tabel 4.28 Korelasi Biaya yang Dianggarkan Kegiatan Ngejambro 2017
Oleh PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap
Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_2-Y..... 122

Tabel 4.29 Korelasi Waktu yang Ditetapkan Kegiatan Ngejambro 2017
Oleh PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap
Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_3-Y) 125

Tabel 4.30 Korelasi Personil yang Ditentukan Kegiatan Ngejambro 2017
Oleh PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap
Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_4-Y) 129

Tabel 4.31 Korelasi Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh
PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Persepsi
di Kalangan Outlet (X-Y_1) 133

Tabel 4.32 Korelasi Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh
PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Kognisi
di Kalangan Outlet (X-Y_2) 136

Tabel 4.33 Korelasi Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh
PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat
Terhadap Sikap di Kalangan Outlet (X-Y_3) 140

Tabel 4.34 Korelasi Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Motivasi di Kalangan Outlet (X-Y_4) 144
Tabel 4.35 Korelasi Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT.Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X-Y)..... 147
Tabel 4.36 Ringkasan Analisis Data Korelasi..... 152

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pembentukan Citra 41

Gambar 2.2 Model Pembentukan Citra 45

Gambar 2.3 Alur Pikir Penelitian 50

Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat 79

Gambar 4.3 Kurva Tujuan yang Direncanakan Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_1-Y) 121

Gambar 4.4 Kurva Biaya yang Dianggarkan Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_2-Y) 124

Gambar 4.5 Kurva Waktu yang Ditetapkan Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_3-Y) 128

Gambar 4.6 Kurva Personil yang Ditentukan Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X_4-Y) 132

Gambar 4.7 Kurva Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Persepsi di Kalangan Outlet (X-Y_1)..... 135

Gambar 4.8 Kurva Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Kognisi di Kalangan Outlet (X-Y_2) 139
Gambar 4.9 Kurva Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Sikap di Kalangan Outlet (X-Y_3) 142
Gambar 4.10 Kurva Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Motivasi di Kalangan Outlet (X-Y_4) 146
Gambar 4.11 Kurva Efektivitas Kegiatan Ngejambro 2017 Oleh PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat Terhadap Citra Perusahaan di Kalangan Outlet (X-Y_4) 150

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Publikasi 198

Lampiran 2 Surat Rekomendasi Seminar Usulan Penelitian 199

Lampiran 3 Surat Pengajuan Pendaftaran Seminar Usulan Penelitian 200

Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Seminar Usulan Penelitian 201

Lampiran 5 Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian 202

Lampiran 6 Surat Izin Penelitian 203

Lampiran 7 Surat Balasan Izin Penelitian 204

Lampiran 8 Surat Rekomendasi Ujian Sidang Sarjana 205

Lampiran 9 Surat Pengajuan Pendaftaran Sidang Skripsi 206

Lampiran 10 Berita Acara Bimbingan Sidang 207

Lampiran 11 Lembar Revisi Skripsi 208

Lampiran 12 Surat Pengantar Angket 209

Lampiran 13 Daftar Outlet Undangan 210

Lampiran 14 Dokumentasi Bersama Sales Area Manager PT. Indosat Tbk. Regional Jawa Barat dan Pemenang 212

Lampiran 15 Dokumentasi Kegiatan Ngejambro 2017 dan Penampilan Sheila On 7 di Trans Studio Bandung 20 April 2017 213

Lampiran 16 Dokumentasi Stand/Booth Ngejambro 2017 dan Counter Redeem di Trans Studio Bandung 20 April 2017 214

Lampiran 17 Nilai T Tabel 215

Lampiran 18 Nilai R Tabel 216

Lampiran 19 Contoh Bentuk Angket Online dan Form Response..... 217

Lampiran 20 Angket Penelitian..... 218

Lampiran 21 Coding Sheet Angket Penelitian..... 221