

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS</b> .....	iii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>PERNYATAAN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	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.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 <i>Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Bank Prisma Dana Manado</i> .....	12
2.1.2 <i>Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Keluarga Berencana Jakarta Barat</i> .....	13
2.1.3 <i>Analisis Kepuasan Penumpang Gerbong Kereta Api Khusus Wanita Menggunakan Model Servqual</i> .....	14
2.1.4 <i>Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dan Kepuasan Kerja (Studi</i>	

	<i>Eksplanatif di Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga Kabupaten Gunung Mas Kalimantan Tengah) .....</i>	15
2.1.5	<i>Pengaruh Disiplin Kerja Dan Iklim Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kota Yogyakarta, Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening .....</i>	17
2.1.6	<i>Keterbukaan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Perpustakaan (Studi Kasus Tentang Keterbukaan Komunikasi dalam Menciptakan Iklim Komunikasi yang Kondusif di Kapusipda Kabupaten Buleleng, Singaraja-Bali) .....</i>	18
2.1.7	<i>A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research .....</i>	20
2.1.8	<i>Improving Internal Communication, a Tool for Increasing Organizational Performance .....</i>	20
2.1.9	<i>A Study on the Relationship between Customer Satisfaction and Employee Service Delivery at Sutera Sanctuary Lodges's Front Office Department at Kinabalu Park .....</i>	21
2.2	Kajian Teori .....	30
2.2.1	Teori Komunikasi Organisasi .....	30
2.2.1.1	Definisi Iklim Komunikasi Organisasi .....	37
2.2.1.2	Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi .....	41
2.2.2	Teori Gaya Kepemimpinan .....	44
2.2.2.1	Pengertian Gaya Kepemimpinan .....	44
2.2.2.2	Dimensi Gaya Kepemimpinan .....	45
2.2.2.3	Fungsi Gaya Kepemimpinan .....	46
2.2.3	Teori Kinerja Pegawai .....	46
2.2.3.1	Pengertian Kinerja Pegawai .....	48
2.2.3.2	Aspek-Aspek Kinerja .....	50
2.2.3.3	Indikator Kinerja .....	51
2.2.3.4	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja .....	53
2.2.3.5	Kinerja Sebagai Konsep Multi Dimensional .....	55
2.2.3.6	Kinerja Sebagai Konsep Dinamis .....	56
2.3	Kerangka Pemikiran .....	57

2.4	Hipotesis.....	58
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>60</b>
3.1	Paradigma Penelitian.....	60
3.2	Desain Penelitian.....	62
3.3	Variabel Penelitian.....	62
3.3.1	Definisi Konsep.....	63
3.3.1.1	Iklm Komunikasi Organisasi.....	63
3.3.1.2	Gaya Kepemimpinan.....	63
3.3.1.3	Kinerja.....	64
3.3.2	Operasionalisasi Konsep.....	64
3.4	Populasi dan Sampel.....	70
3.4.1	Populasi.....	70
3.4.2	Sampel dan Metode Sampling.....	71
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	71
3.5.1	Data Primer.....	72
3.5.2	Data Sekunder.....	74
3.6	Teknik Analisi Data.....	75
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	75
3.6.2	Analisis Statistik Inferensial.....	75
3.7	Teknik Pengujian Data.....	77
3.7.1	Uji Validitas.....	77
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	81
3.8	Desain Penelitian.....	84
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>86</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	86
4.1.1	Profil Organisasi.....	86
4.1.2	Analisis Data Responded.....	91
4.2	Hasil Penelitian.....	94
4.2.1	Deskripsi Variabel X1.....	94
4.2.2	Deskripsi Variabel X2.....	112
4.2.3	Deskripsi Variabel Y.....	119
4.2.4	Uji Normalitas Data.....	125

4.2.5 Uji Koefisien Korelasi .....	127
4.2.6 Uji Regresi Linear Sederhana.....	130
4.2.7 Uji Hipotesis .....	134
4.2.7.1 Uji t .....	134
4.3 Pembahasan.....	137
4.3.1 Pembahasan Responden.....	137
4.3.2 Pembahasan .....	139
<b>BAB V    SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>152</b>
5.1 Simpulan .....	152
5.2 Saran .....	153
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>155</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>159</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA