

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penyusunan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat dan Kegunaan Karya Akhir .....	6
1.5. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN</b>	
2.1. Sejarah Perusahaan .....	9
2.2. Lingkup Bidang Usaha .....	10
2.2.1 Jenis Usaha.....	10
2.2.2 Produksi.....	11
2.3. Pelanggan .....	14

2.4. Pesaing .....	14
2.5 Sumber Daya Manusia.....	15
2.6 Struktur Organisasi.....	17

### **BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

3.1. Tinjauan Penelitian Sebelumnya.....	18
3.2. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	19
3.2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	19
3.2.2 Fungsi dan Aktifitas Manajemen SDM.....	20
3.3. Kompetensi.....	22
3.3.1 Pengertian Kompetensi.....	22
3.3.2 Karakteristik Kompetensi.....	24
3.4. Komunikasi.....	27
3.4.1 Pengertian Komunikasi.....	27
3.4.2 Komunikasi dalam peningkatan kinerja .....	30
3.5. Kinerja .....	34
3.5.1 Pengertian Kinerja.....	34
3.5.2 Faktor yang mempengaruhi kinerja.....	35
3.6 Kerangka Berfikir.....	38
3.7 Hipotesis.....	39

### **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

4.1. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	40
4.2. Metode Penelitian .....	40
4.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	41

4.4 Variabel Penelitian.....	43
4.4.1 Klasifikasi Variabel.....	43
4.4.2 Operasionalisasi Variabel.....	44
4.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
4.5.1 Sumber Data.....	46
4.5.2 Tehnik pengambilan data.....	47
4.6 Pengujian Instrumen Penelitian.....	48
4.6.1 Validitas Instrumen Penelitian.....	48
4.6.2 Reliabilitas Instrumen Penelitin.....	48
4.7 Analisis Data.....	49
4.7.1 Analisis Kualitatif Data.....	49
4.7.2 Analisis Kuantitatif Data.....	49
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS</b>	
5.1. Analisis Profil Responden.....	56
5.1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
5.1.2 Responden berdasarkan usia.....	57
5.1.3 Responden berdasarkan golongan.....	58
5.1.4 Responden berdasarkan pendidikan.....	58
5.2 Analisis Uji Instrumen Peneleitian.....	59
5.2.1 Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	59
5.2.2 Uji Relibilitas Instrumen Penelitian.....	63
5.3 Analisis Pernyataan Responden.....	63
5.3.1 Analisis pernyataan variabel kompetensi.....	64

5.3.2	Analisis pernyataan variabel komunikasi.....	66
5.3.3	Analisis pernyataan variabel kinerja.....	68
5.4	Hasil Pengujian Analisis Data.....	69
5.4.1	Hasil Regresi Linier Berganda.....	69
5.4.1.1	Hasil Koefisien Korelasi Berganda.....	69
5.4.1.2	Hasil Persamaan Regresi Linier Ganda.....	70
5.4.2	Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	70
5.4.2.1	Hasil Uji Normalitas.....	71
5.4.2.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	72
5.4.2.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	73
5.4.3	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	78
5.4.3.1	Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja.....	78
5.4.3.2	Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja.....	79
5.4.3.3	Pengaruh Simultan.....	77

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1	Kesimpulan.....	81
6.2	Saran.....	81

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>83</b>
----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>85</b>
----------------------	-----------

<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>86</b>
---------------------------	-----------



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA