

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II</b> .....	8
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
2.1 Review Penelitian Sejenis Terdahulu .....	8
2.2 Kajian Pustaka .....	11
2.2.1 Komunikasi .....	11
2.2.2 Komunikasi Internal.....	13
2.2.3 Media .....	14
2.2.4 Media Internal.....	15
2.2.5 Efektivitas Media Internal.....	16
2.2.6 Website .....	18
2.2.7 Kinerja.....	18
2.3 Kerangka Teori .....	19
2.4 Hipotesis .....	20
<b>BAB III</b> .....	22
<b>METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	22
3.1 Tipe Penelitian .....	23
3.2 Metode Penelitian .....	23
3.3 Populasi Dan Sampel .....	23
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampling .....	24

3.4 Definisi Konsep Dan Operasionalisasi Variabel.....	25
3.4.1 Definisi Konsep .....	25
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	26
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Data Primer .....	30
3.6.2 Data Sekunder.....	30
3.7 Teknik Analisa Data .....	30
<b>BAB IV</b> .....	<b>31</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	31
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.1.3 Media Internal Aplikasi BMC Remedy .....	34
4.1.3.1 BMC Remedy IT Service Management.....	36
4.2 Hasil Penelitian .....	36
4.2.1 Karakteristik Responden.....	36
4.2.2 Penerima/ Pemakai.....	39
4.2.3 Isi.....	43
4.2.4 Ketepatan Waktu.....	47
4.2.5 Media .....	49
4.2.6 Format.....	55
4.2.7 Sumber .....	58
4.2.8 Tugas Fungsional.....	61
4.2.9 Tugas Perilaku .....	63
4.3 Pembahasan .....	66
4.3.1 Hasil Uji Validitas.....	66
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	69
<b>BAB V</b> .....	<b>71</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	72
5.2.1 Saran Akademis .....	72

5.2.2 Saran Praktis .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	73
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	75
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>CURRICULUM VITAE</b>	

