

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan	iii
Motto dan Persembahan	iv
Pernyataan Keaslian Karya	v
Pernyataan Persetujuan Unggah Karya Tulis	vi
Abstraksi	vii
Abstact	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Penulisan	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Manajemen	15
B. Manajemen Sumber Daya Manusia	15

C. Komunikasi	16
D. Kepuasan Kerja	27
E. Kinerja Karyawan	33
F. Hipotesis	41
G. Kerangka Konseptual	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Jenis Penelitian	43
B. Populasi, Sampel, Teknik Penarikan Sampel	43
C. Jenis Data Penelitian	45
D. Teknik Pengumpulan Data	46
E. Variabel dan Pengukurannya	46
F. Instrumen Penelitian	51
G. Model Penelitian	52
H. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Analisis Data	56
B. Analisis Identitas Responden	59
C. Analisis Hasil Jawaban Responden	63
D. Analisis Hasil Uji Asumsi Klasik	81
E. Analisis Hasil Uji Regresi Linear Berganda	83
F. Analisis Hasil Uji Hipotesis	84
G. Pembahasan	88
H. Rangkuman Analisis dan Pembahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	96
A. Kesimpulan	96
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Talenta Tenaga kerja Indonesia.....	5
Tabel 1.2 Nilai Serta Peringkat Indonesia dalam Kategori <i>Skilled Labour</i> 2014-2015.....	6
Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan di Indonesia tahun 2007 – 2012	7
Tabel 1.4 Ketidakpuasan konsumen akan Bengkel	8
Tabel 1.5 Penelitian sebelumnya	10
Tabel 3.1 Instrumen penelitian	50
Tabel 3.2 Intepretasi terhadap koefisien korelasi	54
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Komunikasi	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan kerja	57
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kinerja	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4.5 Berdasarkan Nama Bengkel.....	59
Tabel 4.6 Berdasarkan Bagian.....	59
Tabel 4.7 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
Tabel 4.8 Berdasarkan Usia Responden	60
Tabel 4.9 Berdasarkan Status	61
Tabel 4.10 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	61
Tabel 4.11 Berdasarkan Masa Kerja.....	62
Tabel 4.12 Berdasarkan Gaji	62

Tabel 4.13 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom1).....	63
Tabel 4.14 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom2).....	64
Tabel 4.15 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom3).....	64
Tabel 4.16 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom4).....	65
Tabel 4.17 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom5).....	65
Tabel 4.18 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom6).....	66
Tabel 4.19 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom7).....	67
Tabel 4.20 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom8).....	67
Tabel 4.21 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom9).....	68
Tabel 4.22 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Komunikasi (Kom10).....	68
Tabel 4.23 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK1).....	69
Tabel 4.24 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK2).....	70
Tabel 4.25 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK3).....	70
Tabel 4.26 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK4).....	71
Tabel 4.27 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK5).....	71
Tabel 4.28 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK6).....	72
Tabel 4.29 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK7).....	73
Tabel 4.30 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK8).....	73
Tabel 4.31 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK9).....	74
Tabel 4.32 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK10)....	74
Tabel 4.33 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kepuasan kerja (KK11)....	75
Tabel 4.34 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin1).....	76
Tabel 4.35 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin2).....	76
Tabel 4.36 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin3).....	77
Tabel 4.37 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin4).....	77

Tabel 4.38 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin5).....	78
Tabel 4.39 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin6).....	79
Tabel 4.40 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin7).....	79
Tabel 4.41 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin8).....	80
Tabel 4.42 Hasil Jawaban Responden Pernyataan Kinerja (Kin9).....	80
Tabel 4.43 Uji Normalitas	81
Tabel 4.44 Uji Multikolinearitas	82
Tabel 4.45 Uji Heterokedastisitas	83
Tabel 4.46 Koefisien determinasi	84
Tabel 4.47 Regresi Linear berganda	85
Tabel 4.48 Regresi Linear berganda	87
Tabel 4.49 Rangkuman Jawaban Kuisisioner karyawan (Komunikasi).....	91
Tabel 4.50 Rangkuman Jawaban Kuisisioner karyawan (Kepuasan kerja).....	92
Tabel 4.51 Rangkuman Jawaban Kuisisioner karyawan (Kinerja)	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Penelitian.....	51
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Uji Validitas

Lampiran 3 Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 5 Uji Analisis Regresi Berganda dan Uji Hipotesis

Lampiran 6 Kartu Bimbingan Skripsi