

## DAFTAR ISI

|                                       |             |
|---------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>        | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>        | <b>ii</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                  | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>           | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>               | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>             | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>            | <b>xvii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>        | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....   | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....        | 8           |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....          | 9           |
| 1.4 Rumusan Masalah .....             | 10          |
| 1.5 Maksud dan Tujuan .....           | 10          |
| 1.5.1 Maksud Penelitian .....         | 10          |
| 1.5.2 Tujuan Penelitian .....         | 11          |
| 1.6 Kegunaan Penelitian .....         | 11          |
| 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 12          |
| 1.7.1 Lokasi Penelitian .....         | 12          |

|                              |    |
|------------------------------|----|
| 1.7.2 Waktu Penelitian ..... | 13 |
|------------------------------|----|

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Teori dan Konsep .....                               | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia .....               | 13 |
| 2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....         | 15 |
| 2.1.3 Kualitas Komunikasi .....                          | 20 |
| 2.1.3.1 Pengertian Komunikasi .....                      | 20 |
| 2.1.3.2 Fungsi Komunikasi .....                          | 21 |
| 2.1.3.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi ..... | 24 |
| 2.1.3.4 Unsur-unsur Komunikasi .....                     | 26 |
| 2.1.3.5 Indikator Pengukuran Kualitas Komunikasi .....   | 27 |
| 2.1.4 Pengawasan .....                                   | 28 |
| 2.1.4.1 Pengertian Pengawasan .....                      | 28 |
| 2.1.4.2 Prinsip-prinsip Pengawasan .....                 | 29 |
| 2.1.4.3 Fungsi Pengawasan .....                          | 32 |
| 2.1.4.4 Teknik Pengawasan .....                          | 33 |
| 2.1.4.5 Dimensi dan Indikator-indikator Pengawasan ..... | 35 |

|                                      |  |    |
|--------------------------------------|--|----|
| 2.1.5                                | Kepuasan Kerja .....   | 36 |
| 2.1.5.1                              | Pengertian Kepuasan Kerja .....  | 36 |
| 2.1.5.2                              | Fungsi dan Manfaat Kepuasan Kerja .....                                      | 37 |
| 2.1.5.3                              | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....                         | 37 |
| 2.1.5.4                              | Aspek-aspek Kepuasan Kerja .....   | 43 |
| 2.1.5.5                              | Indikator Kepuasan Kerja .....   | 45 |
| 2.1.5.6                              | Hubungan Komunikasi dan Pengawasan Terhadap Kepuasan<br>Kerja Karyawan ..... | 46 |
| 2.2                                  | Kerangka Pemikiran dan Hipotesis .....                                       | 46 |
| 2.1.1                                | Landasan Teori .....   | 46 |
| 2.1.2                                | Studi Empiris .....  | 52 |
| 2.1.3                                | Hipotesis .....  | 55 |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN</b> |  |    |
| 3.1                                  | Desain Penelitian .....  | 56 |
| 3.1.1                                | Objek Penelitian, Subjek Penelitian, dan Lokasi Penelitian .....             | 56 |
| 3.1.2                                | Sejarah Singkat PT Akur Pratama .....  | 57 |
| 3.1.3                                | Kegiatan Perusahaan .....  | 59 |
| 3.1.4                                | Metode yang digunakan.....   | 61 |
| 3.2                                  | Populasi dan Sampel Penelitian .....   | 63 |
| 3.2.1                                | Populasi .....   | 63 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 3.2.2 | Sampel Penelitian .....                                | 64 |
| 3.3   | Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian ..... | 65 |
| 3.3.1 | Jenis dan Sumber Data .....                            | 65 |
| 3.3.2 | Metode Pengumpulan Data .....                          | 66 |
| 3.4   | Teknik Analisis Data .....                             | 68 |
| 3.2.1 | Operasionalisasi Variabel .....                        | 68 |
| 3.2.2 | Uji Validitas dan Reliabilitas .....                   | 71 |
| 3.2.3 | Kerangka Penelitian .....                              | 75 |
| 3.4.1 | Analisis Regresi Berganda .....                        | 75 |
| 3.4.2 | Analisis Koefisien Korelasi .....                      | 76 |
| 3.4.3 | Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....          | 79 |
| 3.4.4 | Uji Hipotesis .....                                    | 80 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 4.1     | Pengaruh Kualitas Komunikasi dan Pengawasan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Akur Pratama (Fast Food Leuwi Panjang) ..... | 85 |
| 4.1.1   | Gambaran Umum Responden) .....  | 85 |
| 4.1.2   | Analisis Validasi dan Reliabilitas .....  | 87 |
| 4.1.2.1 | Hasil Uji Validitas .....   | 88 |
| 4.1.2.2 | Hasil Uji Reliabilitas .....  | 94 |
| 4.1.2.3 | Skala Likert .....  | 95 |

|                                       |  |     |
|---------------------------------------|--|-----|
| 4.2                                   | Kualitas Komunikasi (X1) .....           | 97  |
| 4.3                                   | Pengawasan (X2) .....                    | 106 |
| 4.4                                   | Kepuasan Kerja Karyawan (Y) .....        | 116 |
| 4.5                                   | Deskripsi Data Hasil Penelitian .....    | 125 |
| 4.6                                   | Analisis Data .....                      | 127 |
| 4.6.1                                 | Uji Asumsi Klasik .....                  | 127 |
| 4.6.1.1                               | Uji Normalitas .....                     | 127 |
| 4.6.1.2                               | Uji Multikolinearitas .....              | 129 |
| 4.6.1.3                               | Uji Heteroskedastisitas .....            | 130 |
| 4.6.1.4                               | Uji Autokorelasi .....                   | 131 |
| 4.7                                   | Analisis Pengujian Data Penelitian ..... | 132 |
| 4.7.1                                 | Analisis Regresi Linier Berganda .....   | 132 |
| 4.7.2                                 | Uji Koefisien Korelasi .....             | 134 |
| 4.7.3                                 | Koefisien Determinasi .....              | 136 |
| 4.7.4                                 | Analisis Hasil Pengujian Hipotesis       |     |
| 4.7.4.1                               | Pengujian Secara Parsial (uji t) .....   | 137 |
| 4.7.4.2                               | Pengujian Secara Simultan (uji f) .....  | 139 |
| <br><b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> |  |     |
| 5.1                                   | Kesimpulan .....                         | 142 |

5.2 Saran ..... 142

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**