

DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Pembatasan Masalah dan Penempatan Masalah	8
1.2.3 Rumusan Masalah	9
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	10
1.5 Kerangka Pikir dan Hipotesis	11
1.5.1 Landasan Teori	11
1.5.2 Studi Empiris	16
1.5.3 Hipotesis	17
1.5.4 Asumsi	17
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1 Kajian Pustaka	19
2.1.1 Manajemen	19
2.1.2 Fungsi – Fungsi Manajemen	19
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	20
2.2.1 Pengertian (MSDM)	20
2.2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.2.3 Komponen SDM	24

2.2.4	Peran SDM	25
2.3	Kualitas Komunikasi	26
2.3.1	Pengertian Komunikasi	26
2.3.2	Elemen – Elemen Komunikasi	28
2.3.3	Fungsi Komunikasi	29
2.3.4	Komunikasi Organisasi	30
2.3.5	Jenis – Jenis Komunikasi	31
2.3.6	Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi	33
2.3.7	Indikator Pengukuran Kualitas Komunikasi	34
2.4	Kepemimpinan	35
2.4.1	Pengertian Kepemimpinan	35
2.4.2	Jalur – Sasaran	36
2.4.3	Fungsi Kepemimpinan	37
2.4.4	Tipe – Tipe Kepemimpinan	39
2.4.5	Teori Kepemimpinan	43
2.4.6	Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan...	44
2.4.7	Dimensi dan Indikator Kepemimpinan	47
2.5	Efektivitas Kerja	48
2.5.1	Pengertian Efektivitas	48
2.5.2	Konsep Efektivitas	49
2.5.3	Faktor – faktor Efektivitas Kerja	50
2.5.4	Indikator Efektivitas Kerja	51
BAB III	METODE PENELITIAN	52
3.1	Data Penelitian	52
3.1.1	Objek Penelitian	52
3.1.2	Subjek Penelitian	52
3.1.3	Sejarah Singkat Perusahaan	53
3.1.4	Visi dan Misi Perusahaan	53
3.1.4.1	Visi Perusahaan	53
3.1.4.2	Misi Perusahaan	53
3.1.5	Stuktur Organisasi Telkom Akses	54
3.1.6	Kegiatan Usaha	54

3.1.6.1	Penggolongan Prioritas Tiket Gangguan Pelanggan ..	55
3.1.6.2	Pemasangan Jaringan Baru	55
3.2	Metode Penelitian	56
3.2.1	Metodelogi Penelitian yang Digunakan	56
3.2.2	Jenis Data dan Sumber Data	57
3.2.3	Teknik Pengambilan Data	57
3.2.4	Populasi dan Sampel	59
3.2.5	Oprasional Variabel	61
3.3	Analisis Data	64
3.3.1	Uji Validitas	64
3.3.2	Uji Reliabilitas	64
3.3.3	Uji Asumsi Klasik	64
3.3.4	Uji Normalitas	66
3.3.5	Uji Multikolinieritas	66
3.3.6	Uji Heteroskedastinitas	67
3.3.7	Uji Deskriptif	67
3.3.8	Uji Korelasi	67
3.3.9	Koefisien Determinasi	68
3.3.10	Analisa regresi Linier Berganda	69
3.3.11	Uji Hipotesis	70
3.3.12	Uji t	70
3.3.13	Uji Signifikansi	71
3.3.14	Uji F	72
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
4.1	Hasil Penelitian	74
4.1.1	Gambaran Umum Responden	74
4.1.2	Gambaran Variabel Penelitian	76
4.1.2.1	Gambaran Mengenai Variabel Kualitas Komunikasi	76
4.1.2.2	Gambaran Mengenai Variabel Kepemimpinan	81
4.1.2.3	Gambaran Mengenai Variabel Efektivitas Kerja	
Karyawan		86
4.1.3	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	91

4.1.3.1	Hasil Pengujian Validitas	91
4.1.3.2	Hasil Pengujian Realibilitas	92
4.1.4	Analisa Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	94
4.1.5	Uji Asumsi Klasik	95
4.1.5.1	Uji Normalitas	95
4.1.5.2	Uji Multikolinieritas	96
4.1.5.3	Uji Heteroskedastinitas	97
4.1.6	Analisis Regresi Linier Berganda	97
4.1.7	Pengujian Hipotesis	99
4.1.7.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	99
4.1.7.2	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	100
4.1.8	Analisis Koefisien Determinasi	101
4.2	Pembahasan	103
4.2.1	Gambaran Kualitas Komunikasi Pada PT. Telkom Akses Bandung	103
4.2.2	Gambaran Kepemimpinan Pada PT. Telkom Akses Bandung	104
4.2.3	Gambaran Efektivitas Pada PT. Telkom Akses Bandung	105
4.2.4	Pengaruh Kualitas Komunikasi Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan	106
4.2.5	Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan	108
4.2.6	Pengaruh Kualitas Komunikasi dan Kepemimpinan Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan	109
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	111
5.1	Kesimpulan	111
5.2	Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
1.1 Pencapaian Pemasangan Baru Tahun 2016.....	4
1.2 Pencapaian Pemasangan Baru Tahun 2017	7
1.3 Waktu Penelitian	18
3.1 Pembobotan Masing – Masing Pilihan	59
3.2 Oprasional Variabel	62
3.3 Intepretasi Korelasi	68
4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Usia	75
4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	75
4.4 Kelompok Responden Berdasarkan Masa Kerja	76
4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Pengetahuan (Knowledge)	77
4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Keterampilan.	78
4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Sikap (Attitude)	79
4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kualitas Komunikasi	80
4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pertimbangan Pemimpin	82
4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Struktur Memprakarsai	83
4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepemimpinan	85
4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Kemampuan Menyesuaikan Diri	86
4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Prestasi Kerja	88
4.14 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepuasan Kerja	89

4.15	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Variabel Efektivitas Kerja Karyawan	90
4.16	Validitas Variabel Kualitas Komunikasi	91
4.17	Validitas Variabel Kepemimpinan	92
4.18	Validitas Variabel Efektivitas Kerja Karyawan	92
4.19	Reliabilitas Variabel Kualitas Komunikasi	93
4.20	Reliabilitas Variabel Kepemimpinan	93
4.21	Reliabilitas Variabel Efektivitas Kerja Karyawan	94
4.22	Analisis Koefisien Korelasi Pearson	94
4.23	Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	95
4.24	Uji Multikolinearitas	96
4.25	Regresi Linear Berganda	98
4.26	Pengujian Hipotesis Secara Parsial	99
4.27	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	101
4.28	Koefisien Determinasi Simultan	102
4.29	Koefisien Determinasi Parsial	102

DAFTAR GAMBAR

	Hal
1.1 Kerangka Pikir	15
2.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan	45
2.2 Segitiga Faktor yang Mempengaruhi Kepemimpinan	47
3.1 Struktur Organisasi Telkom Akses	54
3.2 Grafik F – Hitung	73
4.1 Garis Kontinum Kategorisasi Penilaian Variabel Kualitas Komunikasi	81
4.2 Garis Kontinum Kategorisasi Penilaian Variabel Kepemimpinan	85
4.3 Garis Kontinum Kategorisasi Penilaian Variabel Efektivitas Kerja Karyawan	90
4.4 Uji Heteroskedastisitas	97
