

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Literatur.....	7
2.1.1. Pelatihan.....	7
2.1.1.1. Pengertian Pelatihan.....	7
2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat Pelatihan.....	11
2.1.1.3. Faktor - faktor Pelatihan.....	12
2.1.1.4. Metode - metode Pelatihan.....	14
2.1.1.5. Proses Pelatihan dan Pengembangan.....	15
2.1.1.6. Evaluasi Pelatihan.....	17
2.1.1.7. Peserta Pelatihan.....	18
2.1.1.8. Hubungan Pelatihan dengan Kinerja.....	20

2.1.2. Komunikasi.....	21
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi.....	21
2.1.2.2. Proses Komunikasi.....	23
2.1.2.3. Jenis Komunikasi.....	24
2.1.2.4. Jaringan Komunikasi Formal.....	27
2.1.2.5. Hubungan Komunikasi dengan Kinerja.....	32
2.1.3. Kepuasan Kerja.....	34
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	34
2.1.3.2. Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja.....	35
2.1.3.3. Faktor - faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	36
2.1.3.4. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	39
2.1.4. Kinerja.....	40
2.1.4.1 Pengertian Kinerja.....	40
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	45
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Kerangka Penelitian.....	52
3.2. Hipotesa Penelitian.....	53
3.3. Desain Penelitian.....	54
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	54
3.5. Teknik Pengumpulan Data dan Pengambilan Sampel.....	56
3.5.1. Jenis dan Sumber Data.....	56
3.5.2. Metode Pengambilan Sampel.....	57
3.6. Metode Analisis.....	58
3.6.1. Metode Analisis Deskriptif.....	59
3.6.2. Metode Analisis Kuantitatif.....	59
3.6.2.1. Uji Validitas.....	59
3.6.2.2. Uji Reliabilitas.....	60

3.6.2.3. Analisis Regresi Berganda.....	64
3.6.2.4. Uji Hipotesis dengan Uji Signifikan.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Sejarah Perusahaan.....	66
4.2. Struktur Organisasi.....	68
4.3. Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	71
4.4. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan pada PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Jakarta-Tangerang.....	74
4.5. Hasil Penelitian.....	77
4.5.1. Analisis Deskriptif.....	77
4.5.1.1. Analisis Deskriptif Data Responden.....	77
4.5.1.2. Analisis deskriptif variabel pelatihan, komunikasi kepuasan kerja dan kinerja.....	79
4.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	84
4.5.2.1. Pelatihan, komunikasi, kepuasan kerja terhadap kinerja..	84
4.5.3. Pembahasan Hasil Penelitian.....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN</b>	
5.1. Kesimpulan Pengujian Hipotesis Penelitian.....	87
5.2. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
DAFTAR LAMPIRAN.....	94

## DAFTAR TABEL

No	
2.1.	Perbandingan antara pendidikan dan pelatihan.....10
2.2.	Perbandingan dengan penelitian terdahulu.....48
3.1.	Dimensi dan indikator variabel pelatihan.....55
3.2.	Dimensi dan indikator variabel komunikasi.....55
3.3.	Dimensi dan indikator variabel kepuasan kerja..... 56
3.4.	Dimensi dan indikator variabel kinerja.....56
3.5.	Skala Likert.....58
3.6.	Nilai rata - rata jawaban responden..... 59
3.7.	Kategori pernyataan.....59
3.8.	Hasil uji validitas variabel pelatihan.....61
3.9.	Hasil uji validitas variabel komunikasi iterasi pertama.....62
3.10.	Hasil uji validitas variabel komunikasi iterasi kedua.....62
3.11.	Hasil uji validitas variabel kepuasan kerja.....63
3.12.	Hasil uji validitas variabel kinerja.....64
4.1.	Jenis kelamin responden.....77
4.2.	Usia responden.....78
4.3.	Pendidikan.....78
4.4.	Masa Kerja.....79
4.5.	Hasil jawaban responden untuk variabel pelatihan.....80
4.6.	Hasil jawaban responden untuk variabel komunikasi.....81
4.7.	Hasil jawaban responden untuk variabel kepuasan kerja.....82
4.8.	Hasil jawaban responden untuk variabel kinerja.....83
4.9.	Coefficients untuk uji t ( partial ) dan interpretasi model dari analisis regresi linier berganda.....84

## DAFTAR GAMBAR

No

2.1. Faktor yang berpengaruh dalam pelatihan.....	13
2.2. Model proses pelatihan.....	17
3.1. Kerangka pemikiran penelitian.....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

No

1. Daftar Kuesioner Sebelum Uji Coba.....	94
2. Daftar Kuesioner Sesudah Uji Coba.....	101
3. Variabel pelatihan 30 responden.....	108
4. Variabel komunikasi 30 responden.....	109
5. Variabel kepuasan kerja 30 reponden.....	110
6. Variabel kinerja 30 responden.....	111
7. Hasil uji reliabilitas dan validitas pelatihan.....	112
8. Hasil uji reliabilitas dan validitas komunikasi Iterasi Pertama.....	113
9. Hasil uji reliabilitas dan validitas komunikasi Iterasi Kedua.....	114
10. Hasil uji reliabilitas dan validitas kepuasan kerja.....	115
11. Hasil uji reliabilitas dan validitas kinerja.....	116
12. Regresi pelatihan, komunikasi, kepuasan kerja terhadap kinerja.....	118
13. Variabel pelatihan 112 responden.....	124
14. Variabel komunikasi 112 responden.....	126
15. Variabel kepuasan kerja 112 responden.....	128
16. Variabel kinerja 112 responden.....	130
17. Struktur Organisasi PT. Jasa Marga Cabang Jakarta - Tangerang.....	133