

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Hubungan Masyarakat (Humas).....	9
2.1.1 Tujuan dan Fungsi Hubungan Masyarakat.....	10
2.1.2 Publik dalam Hubungan Masyarakat.....	11
2.2 Teori Hubungan Manusiawi.....	13
2.2.1 Ruang Lingkup Hubungan Manusiawi.....	15
2.2.2 Prinsip-prinsip Hubungan Manusiawi.....	16
2.3 Komunikasi Organisasi.....	16
2.4 Iklim Komunikasi Organisasi.....	20
2.4.1 Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi.....	22
2.5 Perilaku Organisasi.....	24
2.6 Perilaku Kewargaan Organisasi.....	26
2.6.1 Dimensi Perilaku Kewargaan Organisasi.....	28
2.7 Operasional Variabel.....	29
2.8 Hubungan Iklim Komunikasi Organisasi dengan Perilaku Kewargaan Organisasi.....	35
2.9 Hipotesis.....	36
2.10 Kerangka Pemikiran.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Desain Penelitian.....	39
3.2 Unit Analisis dan Bahan Penelitian.....	40
3.3 Populasi dan Sampel.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	42

3.5	Skala untuk Instrumen.....	43
3.5.1	Atribut Iklim Komunikasi Organisasi.....	43
3.5.2	Atribut Perilaku Kewargaan Organisasi.....	45
3.6	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	46
3.6.1	Uji Validitas.....	47
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.7	Teknik Analisa Data.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Subjek Penelitian.....	55
4.1.1	Sejarah Singkat P.T Gramedia Asri Media.....	55
4.1.2	Visi dan Misi.....	56
4.1.3	Nilai Keutamaan P.T Gramedia Asri Media.....	57
4.1.4	Logo Toko Buku Gramedia.....	57
4.1.5	Struktur Organisasi Toko Buku Gramedia.....	59
4.2	Hasil Penelitian.....	60
4.2.1	Gambaran Umum Responden.....	60
4.2.2	Hasil Penelitian Iklim Komunikasi Organisasi.....	63
4.2.3	Hasil Penelitian Perilaku Kewargaan Organisasi.....	75
4.2.4	Hasil Analisa Korelasi dan Signifikansi.....	97
4.3	Pembahasan.....	99
BAB V PENUTUP.....		103
5.1	Kesimpulan.....	103
5.2	Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA.....		107
LAMPIRAN		