

## DAFTAR ISI

|                             |      |
|-----------------------------|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....        | i    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> ..... | ii   |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....     | v    |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....   | viii |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....  | ix   |

### **BAB I : PENDAHULUAN**

|                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....   | 3 |
| 1.3. Batasan Masalah .....        | 3 |
| 1.4. Rumusan Masalah .....        | 3 |
| 1.5. Tujuan Penelitian.....       | 4 |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....      | 4 |

### **BAB II : LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

|  |    |
|--|----|
| 2.1. Uraian Teoritis.....                                      | 6  |
| 2.1.1. Komunikasi .....  | 6  |
| 2.1.1.1 Pengertian Komunikasi .....                            | 6  |
| 2.1.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi .....      | 6  |
| 2.1.1.3. Indikator Komunikasi .....                            | 8  |
| 2.1.2. Strategi Fasilitas .....                                | 8  |
| 2.1.2.1. Pengertian Strategi Fasilitas .....                   | 8  |
| 2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Strategi Fasilitas... | 10 |

|  |    |
|--|----|
| 2.1.2.3. Unsur-unsur Penting Penyediaan Fasilitas.....       | 11 |
| 2.1.3. Kepuasan Kerja.....                                   | 13 |
| 2.1.3.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....                     | 13 |
| 2.1.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .... | 15 |
| 2.1.3.3. Teori-teori tentang Kepuasan Kerja .....            | 18 |
| 2.1.3.4. Indikator Kepuasan Kerja .....                      | 19 |
| 2.1.4. Penelitian Terdahulu .....                            | 21 |
| 2.2. Kerangka Konseptual.....                                | 23 |
| 2.3. Hipotesis.....  | 24 |
| <b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>                       |    |
| 3.1. Tempat dan Jadwal Penelitian.....                       | 26 |
| 3.1.1. Tempat Penelitian.....                                | 26 |
| 3.1.2. Jadwal Penelitian.....                                | 26 |
| 3.2. Populasi dan Penentuan Sampel .....                     | 27 |
| 3.2.1. Populasi .....  | 27 |
| 3.2.2. Sampel .....  | 27 |
| 3.3. Sumber dan Jenis Data.....                              | 27 |
| 3.3.1. Sumber Data.....                                      | 27 |
| 3.3.2. Jenis Data.....                                       | 27 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data.....                            | 28 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel .....                     | 28 |
| 3.6. Teknik Analisis Data.....                               | 31 |
| 3.6.1. Uji Asumsi Klasik.....                                | 31 |
| 3.6.2. Analisis Regresi Berganda.....                        | 33 |

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 3.6.3. Uji Hipotesis (Uji t) .....    | 33 |
| 3.6.4. Uji Hipotesis (Uji F).....     | 34 |
| 3.6.5. Uji Determinasi ( $R^2$ )..... | 35 |

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

|   |    |
|---|----|
| 4.1. Hasil Penelitian.....  | 36 |
| 4.1.1. Sejarah Singkat dan Bidang Usaha Perusahaan.....           | 36 |
| 4.1.2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....               | 37 |
| 4.1.3. Karakteristik Penelitian.....                              | 44 |
| 4.1.4. Analisis Variabel Bebas – $X_1$ (Komunikasi).....          | 46 |
| 4.1.5. Analisis Variabel Bebas – $X_2$ (Strategi Fasilitas).....  | 48 |
| 4.1.6. Analisis Variabel Terikat – Y (Kepuasan Kerja Karyawan)... | 50 |
| 4.2. Pembahasan.....  | 53 |
| 4.2.1. Validitas dan Reliabilitas .....                           | 53 |
| 4.2.2. Pengujian Asumsi Klasik.....                               | 57 |
| 4.2.3. Pengujian Regresi Berganda.....                            | 62 |
| 4.2.4. Pengujian Determinasi ( $R^2$ ) .....                      | 64 |
| 4.2.5. Uji t.....   | 65 |
| 4.2.6. Uji F.....   | 66 |

#### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1. Kesimpulan..... | 68 |
| 5.2. Saran.....      | 69 |

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu .....                                    | 22 |
| Tabel 3.1 : Jadwal Penelitian .....                                       | 26 |
| Tabel 3.2 : Instrumen Skala Likert.....                                   | 28 |
| Tabel 3.3 : Definisi Operasional Variabel.....                            | 29 |
| Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....       | 44 |
| Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Usia .....                            | 45 |
| Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Pendidikan.....                       | 45 |
| Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Lama Bekerja .....                    | 46 |
| Tabel 4.5 : Skor Angket Responden Untuk Variabel Komunikasi .....         | 47 |
| Tabel 4.6 : Skor Angket Responden Untuk Variabel Strategi Fasilitas ..... | 49 |
| Tabel 4.7 : Skor Angket Responden Untuk Kepuasan Kerja Karyawan .....     | 51 |
| Tabel 4.8 : Uji Validitas Variabel Komunikasi.....                        | 53 |
| Tabel 4.9 : Uji Validitas Variabel Strategi Fasilitas .....               | 54 |
| Tabel 4.10 : Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan .....         | 55 |
| Tabel 4.11 : Uji Realibilitas Variabel Komunikasi.....                    | 56 |
| Tabel 4.12 : Uji Realibilitas Variabel Strategi Fasilitas.....            | 56 |
| Tabel 4.13 : Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan .....      | 57 |
| Tabel 4.14 : Uji Normalitas Data .....                                    | 58 |
| Tabel 4.15 : Uji Multikolinearitas .....                                  | 62 |
| Tabel 4.16 : Hasil Output Regresi.....                                    | 63 |
| Tabel 4.17 : Hasil Output Uji Determinasi .....                           | 64 |
| Tabel 4.18 : Hasil Output Uji t.....                                      | 65 |
| Tabel 4.19 : Hasil Output Uji F.....                                      | 66 |

**DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual.....                           | 24 |
| Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Mestika Mandiri Medan..... | 39 |
| Gambar 4.2 : Output SPSS Normal P-Plot.....                     | 59 |
| Gambar 4.3 : Output SPSS Histogram.....                         | 59 |
| Gambar 4.4 : Output SPSS Scatterplot .....                      | 60 |

