

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Bab I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-11
1.3 Tujuan.....	I-11
1.4 Manfaat.....	I-11
1.5 Tinjauan Pustaka	I-11
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	I-11
1.5.2 Landasn Teori	I-13
1.5.2.1 Komunikasi Internal Organisasi Hotel.....	I-13
1.5.2.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....	I-15
1.5.2.3 Sistem Penghargaan.....	I-18
1.5.2.4 Kinerja Karyawan.....	I-21
1.6 Kerangka Berpikir	I-24
1.7 Hipotesis	I-24
1.8 Metode Penelitian.....	I-25
1.8.1 Pendekatan & Fokus Penelitian	I-25
1.8.2 Tipe Penelitian	I-26
1.8.3 Metode Penelitian.....	I-26
1.8.4 Operasionalisasi Konsep.....	I-26
1.8.5 Lokasi Penelitian	I-33
1.8.6 Populasi & Sampel	I-33
1.8.7 Unit Analisis	I-36
1.8.8 Instrumen Penelitian.....	I-36
1.8.9 Pengujian Validitas & Reliabilitas	I-38
1.8.10 Teknik Pengumpulan Data	I-43
1.8.11 Teknik Analisis Data	I-44
Bab II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
2.1 Hotel sebagai <i>Hospitality Industry</i>	II-1
2.2 Sejarah Hotel Best Western Papilio Surabaya	II-2
2.3 Fasilitas Hotel Best Western Papilio Surabaya	II-4
2.4 Visi, Misi, & <i>Value</i> Hotel Best Western Papilio Surabaya.....	II-4
2.5 Struktur Organisasi Hotel Best Western Papilio	II-6
2.5.1 Gambaran Kerja Per Departemen Hotel Best Western Papilio	II-7
2.6 Jenis Penghargaan (Rewards) yang Diberikan Hotel Best Western Papilio pada Karyawan.....	II-9
2.7 Komunikasi Internal Hotel Best Western Papilio Surabaya	II-10

2.8 Prestasi dan Pencapaian Hotel Best Western Papilio.....	I-12
---	------

Bab III ANALISIS DATA

3.1 Karakteristik Responden.....	III-1
3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	III-1
3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	III-2
3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	III-3
3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	III-4
3.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen	III-5
3.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	III-6
3.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran	III-7
3.2 Deskripsi Hasil Variabel Penelitian	III-8
3.2.1 Variabel Iklim Komunikasi.....	III-9
3.2.1.1 Persepsi Responden tentang Iklim Komunikasi Organisasi pada Dimensi Iklim Komunikasi Suportif	III-10
3.2.1.2 Persepsi Responden tentang Iklim Komunikasi Organisasi pada Dimensi Iklim Komunikasi Defensif	III-15
3.2.1.3 Akumulasi Jawaban Responden tentang Iklim Komunikasi	III-18
3.2.2 Variabel Sistem Penghargaan.....	III-18
3.2.3 Variabel Kinerja	III-21
3.3 Uji Asumsi Klasik	III-24
3.3.1 Uji Linieritas	III-25
3.3.2 Uji Normalitas	III-25
3.3.3 Uji Heteroskedasitas	III-26
3.3.4 Uji Multikolinieritas	III-27
3.4 Uji Korelasi.....	III-28
3.5 Uji Hipotesis	III-29
3.5.1 Uji Parsial (Uji T).....	III-30
3.5.2 Uji Signifikansi Simultan.....	III-31
3.6 Uji Regresi Linier.....	III-32
3.6.1 Uji Regresi Linier Sederhana	III-32
3.6.1.1 Regresi Linier antara Iklim Komunikasi dan Kinerja	III-33
3.6.1.2 Regresi Linier Sederhana antara Sistem Penghargaan dan Kinerja ...	III-35
3.6.2 Uji Regresi Linier Berganda	III-37
3.7 Uji Koefisien Determinasi	III-39
3.8 Hasil Tabel Silang (<i>Cross Tab</i>).....	III-39
3.8.1 Kecenderungan Persepsi tentang Iklim Komunikasi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	III-40
3.8.2 Kecenderungan Persepsi tentang Iklim Komunikasi Berdasarkan Usia	III-41
3.8.3 Kecenderungan Persepsi tentang Iklim Komunikasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	III-42
3.8.4 Kecenderungan Persepsi tentang Iklim Komunikasi Berdasarkan Jabatan	III-43
3.8.5 Kecenderungan Persepsi tentang Iklim Komunikasi Berdasarkan Departemen	III-45
3.8.6 Kecenderungan Persepsi tentang Iklim Komunikasi Berdasarkan Lama Kerja	III-47
3.8.7 Kecenderungan Persepsi tentang Iklim Komunikasi Berdasarkan Pengeluaran.....	III-48
3.8.8 Kecenderungan Persepsi tentang Sistem Penghargaan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	III-49

3.8.9 Kecenderungan Persepsi tentang Sistem Penghargaan Berdasarkan Usi...	III-51
3.8.10 Kecenderungan Persepsi tentang Sistem Penghargaan Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	I-52
3.8.11 Kecenderungan Persepsi tentang Sistem Penghargaan Berdasarkan Jabatan	III-53
3.8.12 Kecenderungan Persepsi tentang Sistem Penghargaan Berdasarkan Departemen.....	III-54
3.8.13 Kecenderungan Persepsi tentang Sistem Penghargaan Berdasarkan Lama Kerja	III-56
3.8.14 Kecenderungan Persepsi tentang Sistem Penghargaan Berdasarkan Pengeluaran.....	III-57
3.8.15 Kecenderungan Persepsi tentang Kinerja Berdasarkan Jenis Kelamin....	III-58
3.8.16 Kecenderungan Persepsi tentang Kinerja Berdasarkan Usia.....	III-59
3.8.17 Kecenderungan Persepsi tentang Kinerja Berdasarkan Pendidikan	III-60
3.8.18 Kecenderungan Persepsi tentang Kinerja Berdasarkan Jabatan	III-61
3.8.19 Kecenderungan Persepsi tentang Kinerja Berdasarkan Departemen	III-62
3.8.20 Kecenderungan Persepsi tentang Kinerja Berdasarkan Lama Kerja	III-64
3.8.21 Kecenderungan Persepsi tentang Kinerja Berdasarkan Pengeluaran.....	III-65

Bab IV DISKUSI TEORITIK

4.1 Iklim Komunikasi Organisasi	IV-1
4.2 Sistem Penghargaan	IV-9
4.3 Kinerja Karyawan	IV-13
4.4 Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja	IV-16
4.5 Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan.....	IV-19
4.6 Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Sistem Perhargaan terhadap Kinerja Karyawan	IV-22

Bab V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	V-1
5.2 Saran.....	V-2
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Operasionalisasi Konsep	I-27
1.2 Penentuan Skor pada Skala Likert.....	I-33
1.3 Kayawan di Hotel Best Western Papilio Surabaya	I-34
1.4 Jumlah Sampel Karyawan Per-departemen	I-36
1.5 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrument Iklim Komunikasi	I-38
1.6 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Sistem Penghargaan	I-39
1.7 Hasil Pengukuran Uji Validitas Instrumen Kinerja	I-40
1.8 Tingkat Reliabilitas Metode Alpha Cronbach.....	I-41
1.9 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	I-41
1.10 Kategori Interpretasi Skor.....	I-44
3.1 Jenis Kelamin Responden	III-1
3.2 Usia Responden.....	III-2
3.3 Pendidikan Terakhir Responden	III-3
3.4 Jabatan Responden	III-4
3.5 Departemen Responden Bekerja	III-5
3.6 Lama Kerja Responden	III-6
3.7 Pengeluaran Perbulan Responden	III-7
3.8 Kategori Interpretasi Skor.....	III-9
3.9 Jawaban Responden mengenai Pertanyaan Dimensi Iklim Komunikasi Suportif.....	III-10
3.10 Jawaban Responden Mengenai Pertanyaan Dimensi Iklim Komunikasi Defensif	III-16
3.11 Akumulasi Jawaban Responden tentang Iklim Komunikasi.....	III-18
3.12 Jawaban Responden mengenai Pertanyaan Dimensi Sistem Penghargaan.....	III-19
3.13 awaban Responden Mengenai Kinerja.....	III-22
3.14 Uji Linieritas dengan <i>Test for Linearity</i>	III-25
3.15 Uji Normalitas.....	III-26
3.16 Uji Heteroskedasitas Glejser	III-27
3.17 Uji Multikolinieritas VIF & Tolerance.....	III-28
3.18 Hasil Uji Korelasi.....	III-29
3.19 Hasil Uji T	III-31
3.20 Hasil Uji F.....	III-32
3.21 Hail Regresi Linier Sederhana antara X_1 dan Y.....	III-34
3.22 Hasil Besarnya Pengaruh Iklim Komunikasi terhadap Kinerja.....	III-35
3.23 Hasil Regresi Linier Sederhana antara X_2 dan Y	III-36
3.24 Hasil Besarnya Pengaruh Sistem Penghargaan terhadap Kinerja.....	III-37
3.25 Nilai Koefisien Variabel Independen (X).....	III-38
3.26 Hasil Uji Koefisien Determinasi	III-39
3.27 <i>Crosstab</i> Iklim Komunikasi dengan Jenis Kelamin.....	III-40
3.28 <i>Crosstab</i> Iklim Komunikasi dengan Usia.....	III-41
3.29 <i>Crosstab</i> Iklim Komunikasi dengan Pendidikan Terakhir	III-42
3.30 <i>Crosstab</i> Iklim Komunikasi dengan Jabatan.....	III-44
3.31 <i>Crosstab</i> Iklim Komunikasi dengan Departemen	III-45
3.32 <i>Crosstab</i> Iklim Komunikasi dengan Lama Kerja	III-47
3.33 <i>Crosstab</i> Iklim Komunikasi dengan Pengeluaran	III-48
3.34 <i>Crosstab</i> Sistem Penghargaan dan Jenis Kelamin.....	III-49
3.35 <i>Crosstab</i> Sistem Penghargaan dan Usia	III-51

3.36 <i>Crosstab</i> Sistem Penghargaan dan Pendidikan Terakhir	I-52
3.37 <i>Crosstab</i> Sistem Penghargaan dan Jabatan	III-53
3.38 <i>Crosstab</i> Sistem Penghargaan dengan Departemen	III-54
3.39 <i>Crosstab</i> Sistem Penghargaan dengan Lama Kerja	III-56
3.40 <i>Crosstab</i> Sistem Penghargaan dengan Pengeluaran.....	III-57
3.41 <i>Crosstab</i> Kinerja dan Jenis Kelamin	III-58
3.42 <i>Crosstab</i> Kinerja dan Usia	III-59
3.43 <i>Crosstab</i> Kinerja dan Pendidikan Terakhir	III-60
3.44 <i>Crosstab</i> Kinerja dan Jabatan.....	III-61
3.45 <i>Crosstab</i> Kinerja dengan Departemen.....	III-63
3.46 <i>Crosstab</i> Kinerja dengan Lama Kerja	III-64
3.47 <i>Crosstab</i> Kinerja dengan Pengeluaran	III-65

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kompilasi data <i>hotel competitor</i> Best Western Papilio 2016	I-7
1.2 Kerangka Berpikir	I-24
2.1 Struktur Organisasi Hotel Best Western Papilio Surabaya	II-6