

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	7
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	8
1.5.2 Waktu Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Komunikasi Interpersonal	10
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	11
2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	12
2.1.1.3 Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal.....	13
2.1.1.4 Dimensi Komunikasi Interpersonal.....	14
2.1.2 Komitmen Organisasional	17
2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional.....	17
2.1.2.2 Dimensi Komitmen Organisasional.....	18
2.1.2.3 Faktor-Faktor Komitmen Organisasional.....	20
2.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21

2.1.3.1	Pengertian <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	22
2.1.3.2	Dimensi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	22
2.1.3.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	24
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran	29
2.4	Hipotesis.....	34
BAB III	OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	35
3.1	Objek Penelitian	35
3.1.1	Sejarah Singkat PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura.....	35
3.1.2	Visi dan Misi PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura.....	36
3.1.3	Logo.....	37
3.1.4	Struktur Organisasi.....	37
3.2	Metode Penelitian	37
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	38
3.2.2	Teknik Pengumpulan Data	42
3.3	Model Penelitian	48
3.3.1	Tahap Analisis Data.....	49
3.3.2	Metode Successive Interval	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Hasil Penelitian.....	55
4.1.1	Komunikasi Interpersonal Di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.....	58
4.1.2	Komitmen Organisasional PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.....	67
4.1.3	<i>Organizational Citizenship Behavior</i> Di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.....	73
4.2	Pembahasan.....	82
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	82
4.2.2	Analisis Variabel Mediasi Dengan Metode <i>Product Of Coefficient</i>	84

4.2.3 Koefesien Korelasi.....	88
4.2.4 Koefesien Determinasi dan Non Determinasi.....	89
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	94
5.1 Simpulan.....	94
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	98
LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
2. 1	Penelitian Terdahulu	25
3. 1	Operasionalisasi Variabel.....	39
3. 2	Tabel Jumlah Karyawan.....	44
3. 3	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing pilihan jawaban untuk pernyataan Positif.....	45
3. 4	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing pilihan jawaban untuk pernyataan Negatif	45
4.1	Klasifikasi Penilaian untuk setiap variabel X.....	59
4.2	Rekapitulasi Komunikasi Interpersonal karyawan bagian Teknisi PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.....	60
4.3	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel X Keseluruhan.....	65
4.4	Klasifikasi Penilaian untuk setiap variabel Z.....	67
4.5	Rekapitulasi Komitmen Organisasional pada karyawan bagian Teknisi PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.....	68
4.6	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel Z Keseluruhan.....	71
4.7	Klasifikasi Penilaian untuk setiap variabel Z.....	74
4.8	Rekapitulasi <i>Organizational Citizenship</i> behavior karyawan bagian Teknisi PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura kabupaten Tasikmalaya.....	74
4.9	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel Y Keseluruhan.....	80

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1. 1	Grafik Rekapitulasi Pengaduan Pelanggan.....	2
3. 1	Logo	37
3. 2	Struktur Organisasi PERUMDA.....	37
3. 3	Paradigma Penelitian.....	49
4. 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	57
4. 4	Hasil Analisis Model Regresi Variabel Mediasi.....	87

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran	Halaman
1.	Jadwal Penelitian	102
2.	Kuesioner Penelitian	103
3.	Laporan Rekap Pengaduan Pelanggan	108
4.	Data Ordinal.....	110
5.	Data Interval.....	113
6.	Uji Instrumen Variabel X, Z ,Y.....	118
7.	Uji Asumsi Klasik.....	131
8.	Regresi Variabel Mediasi Dengan Metode <i>Product Of Coefficient</i>	133
9.	Koefesien Korelasi.....	136
10.	Tabel Z.....	137