

DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian	8
1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian	9
BAB 2	10
2.1. Tinjauan Pustaka	10
2.1.1. Komunikasi Interpersonal	10
2.1.2. Komitmen Organisasi	22
2.1.3. Pelayanan Publik	30
2.1.4. Penelitian Terdahulu	51
2.1.5. Kerangka Pemikiran	58
2.1.6. Hipotesis	62
BAB 3	63
3.1. Objek Penelitian	63
3.1.1. Sejarah Singkat PT PLN Kec. Pangandaran.....	63
3.1.2. Logo PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.....	63
3.1.3. Visi dan Misi PT PLN (Persero) Kec Pangandaran	64

3.1.4. Struktur Organisasi.....	64
3.1.5. Sebaran Tenaga Kerja PT PLN (Persero) Kec. Pangandara	65
3.2. Metode Penelitian.....	66
3.2.1. Operasionalisasi Variabel.....	66
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	69
3.3. Model Penelitian.....	72
3.4. Teknik Analisis Data.....	72
3.4.1. Analisis Deskriptif.....	73
3.4.2. Uji Instrumen.....	74
3.4.3. Metode Succesive Interval	75
3.4.4. Asumsi Klasik	76
3.4.5. Analisis Regresi Linear Berganda	77
3.4.6. Analisis Koefisien Kolerasi.....	78
3.4.7. Analisis Koefisien Determinasi (r²).....	78
3.4.8. Uji Hipotesis	79
BAB 4.....	81
4.1. Hasil Penelitian	81
4.1.1. Komunikasi Interpersonal Karyawan PT PLN Kec Pangandaran	81
4.1.2. Komitmen Organisasi Karyawan PT PLN (Persero) Pangandaran	87
4.1.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	92
4.1.4. Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X1) dan Komitmen Organisasi (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.....	97
4.1.5. Uji Asumsi Klasik	98
4.2. Pembahasan	100
4.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda	100
4.2.2. Analisis Koefisien Korelasi (r)	102
4.2.3. Analisis Koefisien Determinasi (R²).....	103
4.2.4. Pengaruh Komunikasi Interpersonal secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik PT PLN (Persero) Kec Pangandaran	103

4.2.5. Pengaruh Komitmen Organisasi secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik PT PLN (Persero) Kec Pangandaran	104
4.2.6. Pengujian Hipotesis.....	105
BAB 5	107
5.1. Simpulan.....	107
5.2. Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA	111
DAFTAR LAMPIRAN.....	114

DAFTAR TABEL

	HALAMAN
1.1 Data Kualitas Pelayanan Publik	5
2.1 Karakteristik Komunikasi Interpersonal	14
2.2 Penelitian Terdahulu	51
3.1 Sebaran Tenaga Kerja	65
3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	67
3.3 Populasi Sasaran PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.....	70
3.4 Uraian, Nilai Positif, dan Nilai Negatif.....	73
4.1 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Komunikasi. 82	
4.2 Rekapitulasi Komunikasi Interpersonal	83
4.3 Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel X1 Keseluruhan	86
4.4 Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Variabel Komitmen Organiasi (X2).....	88
4.5 Rekapitulasi Komitmen Organisasi Karyawan PT PLN (Persero) Kec Pangandaran	88
4.6 Klasifikasi Penilaian untuk Indikator X2 Keseluruhan.....	91
4.7 Klasifikasi Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	93
4.8 Rekapitulasi Kualitas Pelayanan Publik Karyawan PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.....	94
4.9 Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel Y Keseluruhan	96
4.10 Indeks Koefisien Kolerasi	102

DAFTAR GAMBAR

	HALAMAN
3. 1 Logo PT PLN.....	63
3. 2 Struktur Organisasi PT PLN.....	65
3. 3 Model Penelitian.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

	HALAMAN
Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Penelitian 2022.....	114
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	115
Lampiran 3 Data Ordinal	120
Lampiran 4 Data Interval	125
Lampiran 5 Hasil Uji Instrumen Variabel X1, X2 dan Y	130
Lampiran 6 Hasil Output SPSS.....	135