

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	ixii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	8
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
1.5.1 Lokasi Penelitian	10
1.5.2 Waktu Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Komunikasi Interpersonal	11
2.1.1.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	12
2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal.....	12
2.1.1.3 Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal.....	14
2.1.1.4 Dimensi Komunikasi Interpersonal.....	14
2.1.2 Komitmen Organisasional	14
2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasional.....	17
2.1.2.2 Dimensi Komitmen Organisasional.....	17
2.1.2.3 Faktor-Faktor Komitmen Organisasional.....	28
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 <i>Garment Gabucci Tasikmalaya</i>	35
3.1.2 Visi dan Misi <i>Garment Gabucci Tasikmalaya</i>	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	48
3.3.2 Metode Succesive Interval.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian.....	55
4.1.1 Komunikasi Interpersonal Karyawan <i>Garment Gabucci Tasikmalaya</i>	58
4.1.2 Komitmen Organisasional Karyawan <i>Garment Gabucci Tasikmalaya</i>	67
4.1.3 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> Karyawan <i>Garment Gabucci Tasikmalaya</i>	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	24
3. 1	Operasionalisasi Variabel	39
3. 2	Tabel Jumlah Karyawan.....	43
3. 3	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing pilihan jawaban untuk pernyataan Positif.....	
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 <i>Garment</i> Gabucci 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 <i>Garment</i> Gabucci 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 <i>Garment</i> Gabucci Tasikmalaya	74
4.9	Klasifikasi Penilaian untuk Indikator Variabel Y Keseluruhan.....	80

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul Gambar	Halaman
1. 1	Grafik Rekapitulasi Pengaduan Pelanggan	3
3. 1	Logo	38
3. 2	Struktur Organisasi <i>Garment</i> Gabucci	38
3. 3	Paradigma Penelitian.....	48
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