

## DAFTAR ISI

Lembar Judul .....	i
Lembar Pengesahaan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Kata Pengantar .....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Intisari.....	xiv
Abstract .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan masalah.....	8
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	11
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	11
1.7. Sistematika Penulisan.....	12

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1. <i>Work Engagement</i> .....	14
2.1.1. Definisi <i>Work Engagement</i> .....	14
2.1.2. Peran <i>Engagement</i> .....	15
2.1.3. Komponen <i>Work Engagement</i> .....	16
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Work Engagement</i> .....	17
2.2. Kepuasan Komunikasi .....	19
2.2.1. Definisi Komunikasi .....	19
2.2.2. Fungsi Komunikasi .....	21
2.2.3. Komunikasi Organisasi .....	22
2.2.4. Kepuasan Komunikasi .....	24
2.3. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	25
2.3.1. Definisi <i>Perceived Organizational Support</i> .....	25
2.3.2. Peran <i>Perceived Organizational Support</i> .....	29
2.4. Penelitian Terdahulu .....	31
2.5. Pengembangan Hipotesis .....	34
2.5.1. Hubungan Kepuasan Komunikasi dan <i>Work Engagement</i> .....	34
2.5.2. Hubungan <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Work Engagement</i> .....	36
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	 38
3.1. Desain Penelitian .....	38
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	38

3.2.1. <i>Work Engagement</i> .....	39
3.2.2. Kepuasan Komunikasi .....	41
3.2.3 <i>Perceived Organizational Support</i> .....	45
3.3. Populasi dan Sampel .....	45
3.4. Alat Ukur.....	46
3.4.1. Alat Ukur <i>Work Engagement</i> .....	46
3.4.2. Alat Ukur Kepuasan Komunikasi .....	47
3.4.3. Alat Ukur <i>Perceived Organizational Support</i> .....	48
3.5. Uji Validitas .....	48
3.6. Uji Reliabilitas.....	49
3.7. Metode Analisis Data .....	50
3.7.1. Analisis Regresi Berganda.....	50
3.8. Uji Hipotesis.....	51
3.9. Gambaran Umum PT. Kharisma Pemasaran Bersama Nusantara .....	51
3.10. Visi dan Misi Perusahaan .....	53
3.11. Tata Nilai Perusahaan dan Tujuan Jangka Panjang Perusahaan .....	54
3.12. Peta Jalan Pengembangan Perusahaan .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>58</b>
4.1. Statistik Deskriptif.....	58
4.1.1. Data Demografis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.1.2. Data Demografis Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.1.3. Data Demografis Responden Berdasarkan Divisi .....	60

4.1.4. Data Demografis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .	61
4.1.5. Data Demografis Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	61
4.2. Analisis Deskriptif Data .....	62
4.2.1. <i>Work Engagement</i> .....	63
4.2.2. Kepuasan Komunikasi.....	66
4.2.3. <i>Perceived Organizational Support</i> .....	68
4.3. Analisis Data Penelitian .....	71
4.3.1. Uji Validitas .....	71
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	71
4.4. Koefisien Korelasi.....	72
4.5. Uji Hipotesis.....	73
4.5.1. Hasil Pengujian Hipotesis 1 .....	74
4.5.2. Hasil Pengujian Hipotesis 2 .....	75
4.6. Pembahasan.....	75
4.6.1. Pembahasan Hipotesis 1.....	75
4.6.2. Pembahasan Hipotesis 2.....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI .....</b>	<b>81</b>
5.1. Kesimpulan.....	81
5.2. Implikasi.....	81
5.2.1. Implikasi Praktis .....	81
5.2.2. Implikasi Untuk Penelitian Selanjutnya .....	84

Daftar Pustaka .....	85
Lampiran .....	89
Lampiran Kuesioner .....	90
Lampiran Hasil Penelitian.....	98
Lampiran A Uji Reliabilitas .....	98
Lampiran B Statistik Deskriptif Kepuasan Komunikasi, POS dan <i>Work Engagement</i> .....	98
Lampiran C Analisis Regresi Berganda .....	101
Lampiran D Data Responden .....	102

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Program Pengembangan Karyawan .....	6
Tabel 3.1. Rentang Nilai <i>Work Engagement</i> .....	47
Tabel 3.2. Rentang Nilai Kepuasan Komunikasi .....	47
Tabel 3.3. Penggolongan Item POS .....	48
Tabel 3.4. Rentang Nilai POS .....	48
Tabel 3.5. Pencapaian PT. KPBN .....	52
Tabel 3.6. Lanjutan.....	53
Tabel 3.7. Peta Jalan Pengembangan Bidang Pemasaran .....	56
Tabel 3.8. Peta Jalan Pengembangan Bidang Logistik .....	57
Tabel 4.1. Data Demografis Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 4.2. Data Demografis Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3. Data Demografis Responden Berdasarkan Divisi.....	60
Tabel 4.4. Data Demografis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	61
Tabel 4.5. Data Demografis Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	62
Tabel 4.6. Kategori Nilai Rata-Rata per Aitem.....	63
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif <i>Work Engagement</i> .....	64
Tabel 4.8. Kategorisasi Nilai <i>Work Engagement</i> .....	64
Tabel 4.9. Nilai Rata-Rata per Aitem <i>Work Engagement</i> .....	65
Tabel 4.10. Statistik Deskriptif Kepuasan Komunikasi .....	66
Tabel 4.11. Kategorisasi Nilai Kepuasan Komunikasi .....	67
Tabel 4.12. Nilai Rata-Rata Kepuasan Komunikasi .....	67

Tabel 4.13. Lanjutan.....	68
Tabel 4.14. Statistik Deskriptif <i>Perceived Organizational Support</i> .....	69
Tabel 4.15. Kategorisasi Nilai <i>Perceived Organizational Support</i> .....	69
Tabel 4.16. Nilai Rata-Rata per Aitem <i>Perceived Organizational Support</i> .....	70
Tabel 4.17. Hasil Uji Reliabilitas .....	72
Tabel 4.18. Koefisien Korelasi.....	73
Tabel 4.19. Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	39
------------------------------------	----