

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkah dan karunia-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya dan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi di Universitas Medan Area.

Dalam kesempatan ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, disamping kekurangan serta kejanggalan disana-sini, baik dari bahasa, isi dan tulisan. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menginginkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan tulisan ini.

Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Alfifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Ihsan Effendy, SE, MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, MSi sebagai Pembimbing I, yang telah bersedia untuk membimbing penulis guna menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak H. Syahriandy, SE, MSi selaku Pembimbing II, yang telah membimbing penulis menyelesaikan tulisan ini.

6. Bapak Amrin Nasution, SE, MM selaku Sekretaris yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan penulisan ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen yang telah mengajar penulis dari sejak awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
8. Bapak Pimpinan PT. Bina San Prima Cabang Medan beserta seluruh staffnya yang telah bersedia menerima penulis untuk mengambil data guna penyelesaian skripsi ini.
9. Segenap Staff tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah memberikan bantuan dan pelayanan administrasi kepada penulis.
10. Teristimewa kepada Ibu Wan Risminah, Abang, Kakak dan Adik-adikku serta Desvinayanti Tanjung dan keluarga besar saya yang telah membesarkan dan memberikan dorongan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman alumni Medan Area dan rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhimya semoga Allah SWT memberkahi dan memberikan karunia-Nya kepada kita semua. Amin.

Medan, April 2009
Penulis,

(Taufik Hidayah)

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II. LANDASAN TEORITIS	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Pengertian Komunikasi	12
C. Proses Komunikasi	16
D. Jenis Komunikasi	19
E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	22
F. Kerangka Konseptual	24
G. Hipotesis	26
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
B. Populasi dan Sampel	48
C. Skala Pengukuran Variabel	49
D. Definisi Operasional	50
E. Jenis dan Sumber Data	52
F. Teknik Pengumpulan Data	55
G. Teknik Analisis Data	56

BAB IV. ANALISA DAN EVALUASI	57
A. Analisa	58
1. Sejarah Singkat Perusahaan	60
2. Struktur Organisasi Perusahaan	62
3. Maksud dan Tujuan Perusahaan	64
4. Hambatan dan Cara Mengatasinya	66
B. Evaluasi	70
1. Deskripsi Responden	72
2. Pengujian Validitas & Reliabilitas Instrumen	74
3. Hasil Penelitian	76
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN