

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal antara Team Leader dengan Caroline Officer terhadap Motivasi Kerja Caroline Officer di PT. Infomedia Nusantara Makassar Dept. Call Center Telkomsel.**

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan, perhatian, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga kepada:

1. Papa mama tercinta, Ir. Teddy Ticoalu dan Elly Tjendra yang tidak pernah berhenti mendoakan dan mendukung penulis dan senantiasa memberikan inspirasi untuk menjadi pribadi yang pantang menyerah dan berjiwa optimis dalam segala hal hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Ibu Rah Utami Nugrahani, S.Sos., MBA. selaku dosen pembimbing terimakasih atas segalanya yang Ibu berikan termasuk ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis.
3. Ibu Sekar Arum Mandalia, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing kedua, terimakasih atas bimbingan dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
4. Ibu Yuliani Rachma Putri, SIP., MM, Ibu DR. Dewi. K. Soedarsono, Ibu Ira Dwimayangsari selaku dosen penguji seminar proposal dan sidang

skripsi terimakasih atas saran dan kesempatan yang diberikan sehingga penulis dapat melanjutkan penelitian ini ke tahap selanjutnya hingga selesainya skripsi ini.

5. Seluruh dosen Institut Manajemen Telkom dan civitas akademik program S1 Institut Manajemen Telkom yang telah berjasa kepada penulis. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan.
6. Kakak dan adikku yang tersayang Erwin Ticoalu dan Silvy yang selalu menghibur dan memberikan semangat yang sangat berarti bagi penulis.
7. Ibu Tresje Ticoalu, Ibu Aliyah dan Bapak Adil selaku keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan doa dan moral kepada penulis selama 4 tahun Bandung.
8. Ibu Yulinar Asmayani dan segenap staff PT. Infomedia Nusantara Makassar terimakasih atas kerja sama dan arahannya yang diberikan kepada penulis saat melakukan penelitian.
9. Mira, Putri dan Bella selaku sahabat penulis terimakasih atas kesetiaan, kebersamaan, dan dukungan semangat yang diberikan selama hampir 4 tahun tinggal bersama di Bandung.
10. Sahabat seperjuangan Nabila Rizky Anastasia yang selalu mendampingi penulis dalam keadaan suka dan duka serta tidak pernah bosan untuk memberikan semangat dan saran, serta teman kosan Adiyaksa 4 Tia, Dini, Wiwi, Surya terima kasih buat dukungan, kerja sama dan bantuan kalian.
11. Nunu, Momon, Nita, Iyank, dan Uka sahabat penulis yang jauh di Makassar, terimakasih atas doa dan dukungan semangat yang terus diberikan kepada penulis.
12. Bijak Ramadhani, terimakasih atas motivasi, dukungan semangat, bantuan dan kebersamaanya kepada penulis.
13. Senior penulis Teh Terry Virginia, Bang Putra Priyandara, Bang Adhitya Nur Pratama, Teman-teman XII IPA 1 SMAN 1 Kendari, Teman-teman

IKOM C, Marcomm C, dan seluruh teman-teman mahasiswa di IM TELKOM. Terima kasih atas keceriaan dan semangatnya yang cukup membangun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

14. Seluruh pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan kelemahan, namun demikian dengan segala keterbatasan semoga dapat berguna.

Akhirnya semoga Allah SWT membalas amal dan budi baik kita semua. Aamiin.

Bandung, 06 Februari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Aspek Teoritis.....	17
1.5.2 Aspek Praktis.....	17
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	17

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	19
2.1.1 Rangkuman Teori.....	19
2.1.1.1 Teori Komunikasi.....	19

2.1.1.2 Teori Komunikasi Interpersonal.....	30
2.1.1.3 Teori Motivasi Kerja.....	39
2.2 Penelitian Terdahulu.....	53
2.3 Kerangka Pemikiran.....	68
2.4 Hipotesis Penelitian.....	70
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	71
2.5.1 Variabel dan Subvariabel Penelitian.....	71
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian.....	71
2.5.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	71

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	72
3.2 Variabel Operasional.....	73
3.2.1 Variabel dan Sub Variabel.....	73
3.2.2 Skala Pengukuran.....	79
3.3 Tahapan Penelitian.....	80
3.4 Populasi dan Sampel.....	81
3.4.1 Populasi.....	81
3.4.2 Sampel.....	81
3.4.3 Teknik Sampling.....	82
3.5 Pengumpulan Data.....	83
3.5.1 Jenis Data.....	83
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	84
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	84
3.6.1 Uji Validitas.....	84
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	87
3.7 Teknik Analisis Data.....	89
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	89

3.7.2 Method of Successive Interval (MSI)	91
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	92
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	96

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden.....	102
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	103
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	104
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan...	105
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja....	106
4.2 Hasil Uji Statistik.....	108
4.2.1 Gambaran Kategori Komunikasi Interpersonal.....	108
4.2.2 Gambaran Kategori Motivasi Kerja.....	122
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	128
4.2.4 Analisis Regresi Berganda.....	132
4.2.5 Koefisien Determinasi.....	136
4.2.6 Pengujian Hipotesis.....	136
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	148

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	152
5.2 Saran.....	154
5.2.2 Bagi Penelitian Lain.....	154
5.2.2 Bagi Perusahaan.....	154

DAFTAR PUSTAKA	157
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	
-----------------------	--

