

## DAFTAR ISI

	HAL
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Pembatasan Masalah .....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	7

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Kerangka Teoritis .....	8
2.1.1 Kinerja Pegawai .....	8
2.1.2 Kompetensi Komunikasi .....	10
2.1.3 Kecerdasan Emosional .....	14

2.1.4 Kepuasan Kerja .....	17
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	20
2.2 Kerangka Berpikir .....	21
2.3 Hipotesis .....	22

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	23
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional .....	24
3.5.1 Variabel Penelitian.....	24
3.5.2 Defenisi Operasional.....	24
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Uji Kualitas Data .....	28
A. Uji Validitas .....	28
B. Uji Realibilitas .....	28
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	29
A. Uji Normalitas .....	29
B. Uji Multikolinearitas.....	29
C. Uji Heteroskedastisitas .....	29
3.6.3 Model Analisis Data .....	30
3.6.3 Pengujian Hipotesis .....	31

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Gambaran Umum KPKNL Medan .....	32
4.1.2 Karakteristik Koresponden .....	34
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	34
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	35
4.1.3 Hasil Pengujian Data .....	35
4.1.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	36
4.1.3.2 Uji Kualitas Data .....	37
1. Uji Validitas .....	37
2. Uji Realibilitas .....	40
4.1.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	42
1. Uji Normalitas .....	42
2. Uji Multikolinearitas .....	44
3. Uji Heterokedastisitas .....	45
4.1.4 Analisis Regresi Berganda.....	46
4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	48
4.1.5.1 Uji F.....	48

4.1.5.2 Uji Koefisien Determinasi .....	49
4.2 Pembahasan.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	52
5.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	