



**ANALISIS PENGARUH PROSES KOMUNIKASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA MELALUI VARIABEL  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh:  
Zahrotul Mawardah  
NIM. 060810201242**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**ANALISIS PENGARUH PROSES KOMUNIKASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA MELALUI VARIABEL  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)  
CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:**

**Zahrotul Mawardah  
NIM. 060810201242**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**  
**UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Zahrotul Mawardah  
NIM : 060810201242  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : MSDM  
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, September 2010

Yang Menyatakan,

Zahrotul Mawardah  
NIM. 060810201242

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember

Nama Mahasiswa : Zahrotul Mawardah

NIM : 060810201242

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Pembimbing I

Pembimbing II

Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D  
NIP.196903291993032001

Sri Wahyu Lelly H.S, SE, M.Si,  
NIP. 197405022000032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Hj. Diah Yulisetiari, M.Si  
NIP. 196107291986032001

## JUDUL SKRIPSI

### ANALISIS PENGARUH PROSES KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA MELALUI VARIABEL KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) CABANG JEMBER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : ZAHROTUL MAWARDAH

NIM : 060810201242

Jurusan : Manajemen

telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

Oktober 2010

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

#### Susunan Tim Penguji

Ketua : Drs. H. Budi Nurhardjo, M.Si .....  
NIP. 195703101984031003  
Sekretaris : Ika Barokah S, SE, MM .....  
NIP. 197805252003122002  
Anggota : Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D .....  
NIP. 196903291993032001



Mengetahui,  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember  
Dekan,

Prof. Dr. H. Mohammad Saleh, M.Sc.  
NIP. 195608311984031002

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tuaku tercinta Ibu Umani dan Ayah Matukan yang tak henti-hentinya selalu mendoakan, memberi semangat, dukungan, dan kasih sayang yang tanpa henti;
2. Kakakku Dewi Fatilah, S.Ag, Alimin, S.Hi, Muslikh, dan Niswatin, A.Md.Kep. yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan motivasi dalam bentuk-bentuk yang luar biasa, mengajarkan untuk tidak menyerah dalam menghadapi apapun yang terjadi karena didalam kesulitan pasti ada kemudahan;
3. Adikku Rahmania Wulandari Sambada dan Asyiqotul Khusnia Sambada yang selalu menghiburku disaat aku sedih;
4. Seseorang yang spesial dalam hidupku Edison yang selalu setia menemaniku dan memberikan inspirasi baru kepadaku;
5. Almamaterku yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Jember.

## **MOTO**

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakan dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain).

Dan hanya kepadaKu-lah hendaknya kamu berharap.

(Qs. Al-Insyiroh ayat 5-8)

Tugas kita bukanlah untuk berhasil. Tugas kita adalah mencoba, karena didalam mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.

(Mario Teguh)

Kegagalan bukanlah akhir dari segalanya, akan tetapi kegagalan adalah awal untuk menuju sebuah kesuksesan.

(Edison)

## Zahrotul Mawardah

*Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember*

### ABSTRAK

Penelitian yang berjudul: “*Analisis Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Variabel Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember*”, bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung proses komunikasi (X) terhadap produktivitas kerja (Y). Sampel penelitian ini seluruh karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember (Sensus). Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode survey dengan jenis *explanatory research*. Teknik analisis yang digunakan analisis jalur (*path analysis*). Variabel independen dalam penelitian ini adalah proses komunikasi (X), variabel perantara adalah kepuasan kerja (Z), dan variabel dependen adalah produktivitas kerja (Y). Berdasarkan hasil penelitian dengan uji hipotesis diketahui bahwa variabel proses komunikasi yang terdiri dari persepsi (X<sub>1</sub>), ketepatan (X<sub>2</sub>), kredibilitas (X<sub>3</sub>), pengendalian (X<sub>4</sub>) dan keharmonisan (X<sub>5</sub>) yang mempunyai pengaruh langsung terhadap produktivitas kerja karyawan (Y) hanya variabel persepsi (X<sub>1</sub>), kredibilitas (X<sub>3</sub>) dan keharmonisan (X<sub>5</sub>). Variabel persepsi (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan (Y) dengan  $\beta=0,260$ . Variabel kredibilitas (X<sub>3</sub>) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan (Y) dengan nilai  $\beta=0,201$ . Variabel keharmonisan (X<sub>5</sub>) berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja dengan nilai  $\beta=0,299$ . Sedangkan variabel proses komunikasi yang mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap produktivitas kerja melalui variabel kepuasan kerja adalah variabel persepsi (X<sub>1</sub>), ketepatan (X<sub>2</sub>) dan keharmonisan (X<sub>5</sub>). Variabel persepsi (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap produktivitas kerja (Y) melalui variabel perantara kepuasan kerja (Z) dengan nilai  $\beta=0,057$ . Variabel ketepatan (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap produktivitas kerja (Y) melalui variabel perantara kepuasan kerja (Z) dengan nilai  $\beta=0,097$ . Variabel keharmonisan (X<sub>5</sub>) berpengaruh tidak langsung terhadap produktivitas kerja (Y) melalui variabel perantara kepuasan kerja (Z) dengan nilai  $\beta=0,132$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel proses komunikasi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja adalah variabel persepsi, ketepatan dan keharmonisan. Sedangkan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja adalah variabel persepsi, kredibilitas, dan pengendalian. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja. Variabel proses komunikasi yang mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap produktivitas kerja melalui variabel kepuasan kerja adalah variabel persepsi, ketepatan, dan keharmonisan.

**Kata Kunci :** proses komunikasi , kepuasan kerja, produktivitas kerja karyawan



## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, yang memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember”. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak, baik itu berupa dorongan, nasehat, saran, maupun kritik yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati serta penghargaan yang tulus, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember beserta staf;
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Bapak Drs. Agus Priyono, MM. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
3. Ibu Dewi Prihatini, SE, MM, Ph.D selaku Dosen Pembimbing I, dan Ibu Sri Wahyu Lelly H.S, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas keikhlasannya meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, serta pengarahan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Drs. Khrisnabudi, MM dan Ibu Dra. Sudarsih, M.Si selaku Dosen Wali yang telah membantu memberi pengarahan dan bimbingan kepada penulis selama kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember;
5. Bapak Saor Marpaung, SH selaku *Branch Manager* dan Bapak Anggun Yustiawan Basuki, SE selaku personalia yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang, serta seluruh karyawan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember yang bersedia memberikan informasi sebagai kelengkapan data dalam skripsi ini;
6. Ayahanda Matukan dan Ibunda Umani, terima kasih atas ketulusan, cinta kasih dan doa yang selalu mengiringi setiap langkahku;

7. Kakakku Dewi Fatilah, S.Ag, Alimin, S.Hi, Muslikh, dan Niswatin, A.Md.Kep terima kasih atas doanya, bimbingannya dan semua tak terlepas pelajaran dari kalian;
8. Adikku Rahmania Wulandari Sambada dan Asyiqotul Khusnia Sambada yang selalu menghiburku;
9. Semua keluarga besarku yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepadaku;
10. Seseorang yang spesial dalam hidupku “Edison” yang selalu setia menemaniku, mendoakanku, tidak henti-hentinya memberikan semangat, dorongan, dan inspirasi baru kepadaku;
11. Teman-teman terbaikku Iin, Senja, Aldila, Vita, Marina, Ipe, Puri, Latipeh, dan Yudi makasih atas kebersamaannya dan canda tawanya;
12. Teman-teman kosan makasih atas kebersamaannya;
13. Teman-teman MSDM dan teman-teman Jurusan Manajemen Angkatan 2006 yang telah memberikan dukungan dan semangat baru;
14. Almamater yang kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Jember, tempatku mencari ilmu dan berproses.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis sadar akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu segala saran dan kritik yang bersifat membangun akan sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membacanya.

Jember, September 2010

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>5</b>
<b>1.5 Batasan Masalah</b> .....	<b>5</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Kajian Empiris</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2 Kajian Teoritis</b> .....	<b>9</b>
2.2.1 Komunikasi .....	<b>9</b>
a. Pengertian Komunikasi .....	<b>9</b>
b. Proses Komunikasi .....	<b>10</b>
c. Fungsi Komunikasi .....	<b>12</b>
d. Manfaat Komunikasi .....	<b>12</b>
e. Jenis-jenis Komunikasi .....	<b>13</b>
f. Hambatan-hambatan Dalam Komunikasi .....	<b>14</b>

g. Komunikasi Yang Efektif.....	15
2.2.2 Kepuasan Kerja .....	18
2.2.3 Produktivitas Kerja Karyawan .....	19
2.2.4 Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja....	22
2.2.5 Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja .....	22
2.2.6 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja .....	23
2.2.7 Pengaruh Proses Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Melalui Kepuasan Kerja .....	24
<b>2.3 Kerangka Konseptual.....</b>	<b>24</b>
<b>2.4 Hipotesis.....</b>	<b>26</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2 Objek Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3 Jenis Dan Sumber Data.....</b>	<b>27</b>
3.3.1 Jenis Data .....	27
3.3.2 Sumber Data .....	27
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>28</b>
<b>3.5 Identifikasi Variabel.....</b>	<b>28</b>
<b>3.6 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>28</b>
<b>3.7 Skala Pengukuran .....</b>	<b>30</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data.....</b>	<b>31</b>
3.8.1 Uji Normalitas Data .....	31
3.8.2 Uji Instrumen.....	32
a. Uji Validitas.....	32
b. Uji Reliabilitas .....	32
3.8.3 Transformasi Skala Ordinal Menjadi Skala Interval Menggunakan Nilai Z ( <i>Z Score</i> ).....	33
3.8.4 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) .....	34
3.8.5 Uji Asumsi Klasik.....	35

a. Uji Multikolinieritas .....	35
b. Uji Autokorelasi.....	35
c. Uji Heteroskedastisitas .....	36
3.8.6 Uji Hipotesis .....	37
<b>3.9 Kerangka Pemecahan Masalah.....</b>	<b>38</b>
<b>BAB 4. PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>40</b>
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
a. Sejarah Singkat PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) .....	40
b. Sejarah Singkat PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	41
4.1.2 Lokasi Perusahaan PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember .....	42
4.1.3 Visi dan Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember .....	42
a. Visi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember ..	42
b. Misi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember .	43
4.1.4 Struktur Organisasi .....	45
<b>4.2 Karakteristik Responden .....</b>	<b>52</b>
<b>4.3 Analisis Data .....</b>	<b>57</b>
4.3.1 Uji Normalitas data .....	57
4.3.2 Uji Instrumen.....	57
a. Uji Validitas .....	57
b. Uji Reabilitas .....	59
4.3.3 Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	59
4.3.4 Uji Asumsi Klasik.....	63
a. Uji Multikolinieritas.....	63
b. Uji Autokorelasi.....	64
c. Uji Heteroskedastisitas .....	64
4.3.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	65
4.3.6 <i>Trimming Theory</i> .....	76

4.3.7 Perhitungan Jalur.....	76
<b>4.4 Pembahasan .....</b>	<b>78</b>
<b>BAB 5. PENUTUP .....</b>	<b>88</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>88</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>89</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 : Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang.....	8
4.1 : Jenis Kelamin Karyawan Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	53
4.2 : Tingkat Pendidikan Karyawan Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	53
4.3 : Usia Karyawan Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	54
4.4 : Masa Kerja Karyawan Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	54
4.5 : Jenis Kelamin Karyawan Tidak Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	55
4.6 : Tingkat Pendidikan Karyawan Tidak Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	55
4.7 : Usia Karyawan Tidak Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	56
4.8 : Masa Kerja Karyawan Tidak Tetap PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	56
4.9 : Rekapitulasi Hasil Uji Normalitas Data Menggunakan <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i> .....	57
4.10 : Rekapitulasi Hasil Uji Validitas.....	58
4.11 : Rekapitulasi Hasil Uji Reabilitas.....	59
4.12 : Koefisien Jalur Pengaruh Langsung.....	60
4.13 : Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Persamaan Pertama.....	63
4.14 : Hasil Uji Multikolinieritas Untuk Persamaan Kedua.....	64
4.15 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Untuk Persamaan Pertama.....	65
4.16 : Hasil Uji Heteroskedastisitas Untuk Persamaan Kedua.....	65
4.17 : Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Persepsi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi	

	Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	66
4.18 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Ketepatan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	66
4.19 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Kredibilitas Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	67
4.20 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Pengendalian Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	68
4.21 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Keharmonisan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	68
4.22 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Persepsi Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	69
4.23 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Ketepatan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	70
4.24 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Kredibilitas Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	70
4.25 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Pengendalian Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	71
4.26 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Keharmonisan Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	72
4.27 :	Nilai Koefisien Jalur Dan Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	72



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 : Proses Komunikasi.....	10
2.2 : Kerangka Konseptual.....	25
3.1 : Kerangka Pemecahan Masalah.....	38
4.1 : Struktur Organisasi PT. Asuransi Jiwasraya (Persero) Cabang Jember.....	45
4.2 : Model Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ) Beserta Koefisien Jalur.....	60
4.3 : Model Analisis Jalur Setelah Diterapkan <i>Trimming Theory</i> .....	76

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuisoner.....	94
Lampiran 2 : Tabulasi Data Hasil Kuisoner.....	100
Lampiran 3 : Rekapitulasi Data Hasil Kuisoner.....	106
Lampiran 4 : Hasil Transformasi Data Ordinal Ke Interval Menggunakan Nilai Z ( <i>Z Score</i> ).....	108
Lampiran 5 : Hasil Uji Normalitas Data.....	110
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas.....	111
Lampiran 7 : Hasil Uji Reabilitas.....	113
Lampiran 8 : Hasil Uji Persamaan Pertama.....	122
Lampiran 9 : Hasil Uji Persamaan Kedua.....	124
Lampiran 10 : Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan Pertama.....	126
Lampiran 11 : Hasil Uji Asumsi Klasik Persamaan Kedua.....	127
Lampiran 12 : Surat Ijin Penelitian.....	128