

DAFTAR ISI

	Halaman
Persetujuan Tim Pembimbing	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan.....	ii
Halaman Motto.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	10
C. Fokus Penelitian	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Manfaat penelitian	11
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN	13
A. Kerangka Teori	13
1. Pengertian Komunikasi.....	13
2. Teori Komunikasi	15
3. Karakteristik Komunikasi	20
4. Fungsi Komunikasi	21
5. Komunikasi Interpersonal.....	23

6. Efektivitas Komunikasi Interpersonal	26
7. Fungsi Komunikasi Interpersonal	31
8. Tujuan Komunikasi Interpersonal	32
9. Hambatan Komunikasi Interpersonal	34
10. Pengertian Kinerja	35
11. Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja karyawan	37
12. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan	39
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	42
C. Definisi Operasional	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
A. Desain Penelitian	46
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Subjek dan Objek penelitian	46
1. Subjek	46
2. Objek.....	47
D. Jenis Data.....	47
E. Teknik pengumpulan data	48
F. Teknik Analisis Data	49
G. Teknik Pengujian Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Pekanbaru.....	52

1. Sejarah PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Pekanbaru	52
2. Visi-Misi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.....	55
3. Budaya Perusahaan	56
4. Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.....	57
5. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru.....	58
B. Hasil Penelitian	61
1. Profil Informan.....	61
2. Komunikasi Interpersonal Antar Pimpinan Dengan Karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Pekanbaru	61
C. Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru Tahun 2013-2017	7
Tabel. 1.2	Jumlah nasabah pada PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang Pekanbaru selama tahun 2013-2017	8

