

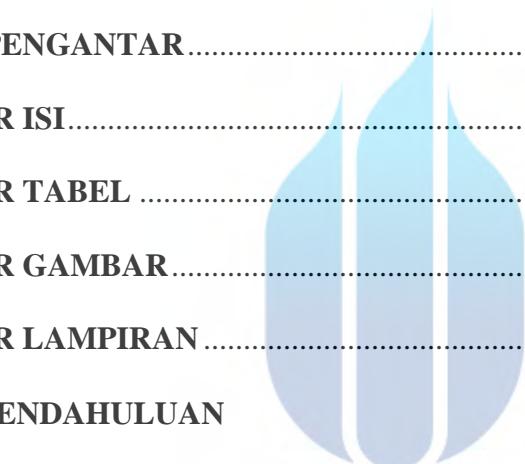
DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Kegunaan Penelitian	11
1.4.1. Kegunaan Akademis.....	11
1.4.2. Kegunaan Praktis	11



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

BAB II TINJUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	13
2.2. Komunikasi Organisasi	15
2.2.1. Arus Informasi Dalam Organisasi	15

2.3. Komunikasi Interpersonal	20
2.4. Public Relations	23
2.5. <i>Management Goals</i>	25
2.6. Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	33
3.3. Populasi Sampel.....	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. Sampel	35
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	36
3.4.1. Definisi Konsep	36
3.4.2. Operasionalisasi Konsep.....	36
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1. Data Primer.....	39
3.5.2. Data Sekunder.....	40
3.5.3. Validitas dan Reliabilitas.....	40
3.5.3.1. Validitas.....	40
3.5.3.2. Reliabilitas.....	44
3.6. Teknik Analisa Data	46

BAB IV HASIL PEMBAHASAN DAN PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	51
4.1.1. Sejarah	50
4.1.2. Visi dan Misi	51
4.1.2.1. Visi.....	51
4.1.2.2 Misi.....	51
4.1.3. Struktur Organisasi	52
4.1.4. Deskripsi Dari Perusahaan.....	52
4.1.4.1.Layanan yang diberikan Team Booking Call Center PT Sriwijaya Air.....	53
4.2.1.2 Layanan yang diberikan Team CSR (Customer Service Representative) Call Center PT Sriwijaya Air.....	53
4.2. Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Identitas Responden.....	54
4.2.2. Komunikasi Interpersonal Supervisor	57
4.2.3. <i>Operative Goals</i>	74
4.2.4. Analisa Data.....	85
4.2.4.1. Analisis Koefisien Korelasi.....	85
4.2.4.2. Uji Regresi.....	86
4.2.4.2.1. Analisis Koefisien Determinasi	87
4.2.4.3. Analisis Regresi Linear Sederhana.....	88
4.2.4.4. Uji F.....	89

4.2.4.5. Uji T.....	90
4.3. Pembahasan.....	91

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	96
5.2. Saran.....	97
5.2.1. Saran Akademis	97
5.2.2. Saran Praktis	97

DAFTAR PUSTAKA

