

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1.
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1.
1.2. Fokus Penelitian.....	6
1.3. Identifikasi Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1. Manfaat Akademis.....	8
1.5.2. Manfaat Praktis.....	8
1.5.3 Manfaat Sosial	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Komunikasi Organisasi.....	15
2.3. Kepemimpinan.....	18
2.3.1 Definisi Kepemimpinan.....	20
2.3.2. Gaya Kepemimpinan.....	23
2.3.2. Gaya Kepemimpinan.....	23
2.3.3. Perilaku Kepemimpinan Efektif.....	26

BAB III.....	30
METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1. Paradigma.....	30
3.2. Tipe Penelitian.....	31
3.3. Metode Penelitian.....	31
3.4. Subjek Penelitian.....	33
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1. Data Primer	36
3.5.2. Data Sekunder	37
3.6. Teknik Analisis Data	37
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	37
BAB IV	39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39.
4.1. Gambaran Umum Subjek Penelitian	39
4.1.1 PT BNI Life Insurance	39
4.1.2 Divisi Affinity - Telemarketing Unit	42
4.1.3 Struktur Organisasi Affinity Telemarketing.....	43
4.2. Hasil Penelitian	47
4.2.1 Deskripsi Penemuan	48
4.2.2. Analisis Data	52
4.3. Pembahasan	54
KESIMPULAN DAN SARAN	61.
5.1. Kesimpulan	61

5.2. Saran	61
5.2.1 Saran Praktis	61
5.2.2 Saran Akademis	62
DAFTAR PUSTAKA	63

