

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA..... | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI | iv |
| ABSTRAK | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis..... | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis..... | 8 |
| 1.4.3 Manfaat Sosial | 8 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2 Kajian Teoritis | 12 |
| 2.2.1 Pengertian Komunikasi..... | 12 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| 2.2.2 | Proses Komunikasi | 13 |
| 2.2.3 | Unsur-unsur Komunikasi..... | 14 |
| 2.2.4 | Bentuk-bentuk Komunikasi..... | 17 |
| 2.2.5 | Hambatan-hambatan Komunikasi | 19 |
| 2.2.6 | Komunikasi Verbal | 20 |
| 2.2.7 | Komunikasi Non Verbal..... | 23 |
| BAB III | METODOLOGI PENELITIAN | 29 |
| 3.1 | Paradigma Penelitian | 29 |
| 3.2 | Metode Penelitian..... | 30 |
| 3.3 | Subjek Penelitian..... | 32 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 3.4.1 | Data Primer..... | 34 |
| 3.4.2 | Data Sekunder..... | 38 |
| 3.5 | Teknik Analisis Data | 39 |
| 3.6 | Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 40 |
| BAB IV | PEMBAHASAN | 43 |
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 43 |
| 4.1.1 | Sejarah Perusahaan..... | 45 |
| 4.1.2 | Identitas Informan..... | 47 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 48 |
| 4.3 | Pembahasan | 70 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 78 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 78 |
| 5.2 | Saran | 80 |
| 5.2.1 | Saran Akademis | 80 |
| 5.2.2 | Saran Praktis | 81 |

| | | |
|-------|--------------------|----|
| 5.2.3 | Saran Sosial | 81 |
|-------|--------------------|----|

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

