



Universitas Mercu abuana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Tatik kurnia Ningsih
44213010102

Aliran Informasi Online Shop Eiko Group Tentang Pelayanan kepada Pelanggan
Jumlah halaman : 87 halaman + 20 lampiran
Bibliografi : 22 acuan

ABSTRAK

Aliran Informasi dalam organisasi adalah perpindahan informasi dalam struktur organisasi dan metodologi yang digunakan (saluran) dalam memindahkan informasi ini terkait dengan budaya organisasi, proses, waktu, dan pemaknaan sehingga informasi ini dianggap sebagai nilai, pembelajaran, pengalaman dan intruksi. Sifat aliran informasi ada tiga cara yaitu serentak, berurutan, srentak-berurutan.

Dalam proses penelitian ini, peneliti menggunakan teori-teori yang relevan yang dapat mendukung peneliti dalam melakukan penelitian untuk menjawab identifikasi masalah, penelitian yang telah ditetapkan dan dapat memberikan kesimpulan umum dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Peneliti menggunakan kerangka teori Aliran informasi, komunikasi atasan bawahan. Dengan konsep-konsep tinjauan pustaka yaitu komunikasi organisasi, aliran informasi, public relations dan komunikasi small group.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melakukan wawancara kepada narasumber dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aliran informasi berjalan sesuai dengan yang diharapkan yaitu aliran informasi online shop eiko group tentang pelayanan kepada pelanggan. Dengan membahas komunikasi atasan dan bawahan yang berisi pesan, media dan hambatan.

Keywords : Aliran Informasi, *Public Relations*, dan Komunikasi Organisasi