

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	iii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	iv
<b>ABSTRAK .....</b>	v
<b>ABSTRACT .....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Akademik .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	7
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Kajian Teoritis.....	12
2.2.1 Komunikasi .....	12
2.2.1.1 Fungsi dan Tujuan Komunikasi .....	14
2.2.1.2 Hambatan Komunikasi .....	15
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	19
2.2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi .....	20
2.2.2.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	21
2.2.3 Aliran Informasi dalam Organisasi .....	23
2.2.3.1 Penyebaran Informasi.....	24
2.2.3.2 Arah Aliran Informasi .....	27

2.2.3.2.1 Komunikasi Vertikal .....	28
2.2.3.2.2 Komunikasi Horizontal .....	35
2.2.3.2.3 Komunikasi Diagonal.....	37
2.2.4 Pelayanan .....	38
2.2.5 Pelanggan/Customer.....	40
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Metode Penelitian .....	42
3.3 Subjek Penelitian.....	43
3.4 Definisi Konsep.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1 Data Primer .....	46
3.5.2 Data Sekunder .....	47
3.6 Teknik Analisis Data.....	47
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	50
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	51
4.1.3 Logo Perusahaan .....	52
4.1.4 Struktur Organisasi.....	53
4.1.5 Job Desk Struktur Organisasi.....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	54
4.2.1 Aliran Informasi Komunikasi Horizontal .....	57
4.2.2 Aliran Informasi Komunikasi Vertikal .....	59
4.2.3 Aliran Informasi Komunikasi Diagonal .....	76
4.3 Pembahasan .....	77
4.3.1 Aliran Informasi Horizontal .....	78
4.3.2 Aliran Informasi Vertikal .....	80
4.3.3 Aliran Informasi Diagonal .....	95
4.3.4 Gambaran Kasus .....	97

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan .....	100
5.2 Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

