

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pernyataan Otoritas.....	iii
Halaman Persembahan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Abstrak.....	viii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1. Aspek Teoritis.....	11
1.4.2. Aspek Praktis.....	11
1.5. Tahapan Penelitian.....	12
1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	13

1.7. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	15
2.2. Tinjauan Pustaka.....	26
2.2.1 Komunikasi.....	26
2.2.1.1 Definisi Komunikasi.....	26
2.2.1.2 Unsur-unsur Komunikasi	28
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	29
2.2.2 Teori Organisasi.....	30
2.2.3 Komunikasi Organisasi.....	33
2.2.3.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	33
2.2.3.2 Tujuan Komunikasi dalam Organisasi.....	36
2.2.3.3 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....	37
2.2.3.4 Aliran Informasi dalam Organisasi.....	38
2.2.3.5 Kegiatan Komunikasi Internal Organisasi.....	40
2.2.3.6 Peranan Komunikasi Organisasi.....	41
2.2.3.7 Aspek Komunikasi Organisasi.....	42
2.2.4 Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.....	43
2.2.4.1 Pengertian ISO	43
2.2.4.2 Manfaat Sertifikasi ISO	44
2.2.4.3 Metode Pelaksanaan kegiatan	44
2.2.4.3.1 Metode Pelaksanaan	44
2.2.4.3.2 Tahapan Pelaksanaan Kegiatan.....	44

2.2.4.4 Prinsip Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008..	46
2.3 Kerangka Pemikiran.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	52
3.2 Metode Penelitian.....	53
3.3 Objek Penelitian.....	54
3.4 Subjek Penelitian.....	54
3.5 Definisi Konsep.....	57
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6.1 Data Primer.....	58
3.6.2 Data Sekunder.....	59
3.7 Unit Analisis.....	59
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	60
3.2 Teknik Analisis Data.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda.....	62
4.2 Struktur Organisasi PT. Angkasa Pura I (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Juanda	63
4.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	64
4.4 Karakteristik Informan.....	65
4.5 Hasil Penelitian.....	68

4.5.1 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berdasarkan Kegiatan Komunikasi Internal Organisasi dan Aliran Informasi dalam organisasi.....	68
4.6 Pembahasan Penelitian.....	97
4.6.1 Prinsip Manajemen Mutu ISO 9001:2008 berdasarkan Kegiatan Komunikasi Internal Organisasi dan Aliran Informasi dalam organisasi.....	97
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	115
5.2 Saran.....	118
Daftar Pustaka.....	119
Lampiran.....	125