

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	1
HALAMAN PERSETUJUAN .....	1
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	2
KATA PENGANTAR .....	3
ABSTRAK.....	5
<i>ABSTRACT</i> .....	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR TABEL .....	9
DAFTAR GAMBAR .....	10
DAFTAR LAMPIRAN.....	11
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Fokus Penelitian.....	7
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4    Tujuan Penelitian .....	8
1.5    Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1    Manfaat Teoritis:.....	8
1.5.2    Manfaat Praktis:.....	8
1.6    Waktu Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1    Landasan Teoritis.....	10
2.1.1    Komunikasi Interpersonal .....	10
2.1.2    Hambatan Komunikasi Interpersonal.....	11
2.1.3 <i>Omnichannel</i> .....	13
2.1.4    Media Sosial .....	14
2.1.5 <i>CMC (Computer Mediated Communication)</i> .....	14
2.2    Penelitian Terdahulu .....	15
2.3    Kerangka Berpikir .....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23

3.1	Paradigma Penelitian .....	23
3.2	Metode Penelitian .....	23
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	25
3.3.1	Subjek Penelitian .....	25
3.3.2	Objek Penelitian .....	25
3.4	Lokasi Penelitian.....	25
3.5	Unit Analisis Penelitian .....	25
3.6	Metode Pengumpulan Data .....	26
3.7	Informan Penelitian.....	28
3.7.1	Informan Kunci .....	28
3.7.2	Informan Pendukung .....	29
3.8	Teknik Analisis Data .....	30
3.9	Teknik Keabsahan Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Karakteristik Informan .....	33
4.2	Hasil Penelitian .....	36
4.2.1	<i>Physical Noise</i> .....	36
4.2.2	<i>Physiological Noise</i> .....	43
4.2.3	<i>Psychological Noise</i> .....	43
4.2.4	<i>Semantic Noise</i> .....	45
4.3	Pembahasan .....	50
4.3.1	Hambatan Agent Telemarketing Ketika Berkomunikasi Melalui Layanan Omnichannel .....	50
4.3.2	Hambatan Calon Mahasiswa Baru Universitas Telkom Ketika Berkomunikasi Melalui Layanan <i>Omnichannel</i> .....	56
4.3.3	Keterbukaan dan Sikap Positif Dalam Proses Komunikasi Interpersonal 60	
4.3.4	Hambatan Komunikasi Interpersonal Sebagai Faktor Naiknya Sentimen Negatif 62	
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>64</b>
5.1	Kesimpulan.....	64
5.2	Saran .....	65
5.2.1	Saran Teoritis.....	65
5.2.2	Saran Praktis.....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>66</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>70</b>