

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	5
1.5. Waktu dan Tempat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.1.1 Komunikasi.....	7
2.1.2 Tujuan Komunikasi	8
2.1.3 Definisi Organisasi	9
2.1.4 Karakteristik Organisasi	10
2.1.5 Pengertian Komunikasi Organisasi	11
2.1.6 Arus Komunikasi Organisasi	12
2.1.7 Hambatan Komunikasi Organisasi.....	14
2.1.8 Fungsi Komunikasi Organisasi	16
2.1.9 Kualitas Pelayanan	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Paradigma Penelitian.....	27

3.2 Metode Penelitian	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	28
3.3.1 Subjek	28
3.3.2 Objek.....	28
3.4 Lokasi Penelitian	29
3.5 Unit Analisis Penelitian.....	29
3.6.1 Informan Utama.....	30
3.6.2 Informan Ahli.....	30
3.6.3 Informan Pendukung.....	30
3.7 Pengumpulan Data.....	32
3.7.1 Observasi	33
3.7.2 Wawancara.....	33
3.8 Teknik Analisis Data	33
3.9 Teknik Keabsahan Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1. Karakteristik Informan	35
4.2. Hasil Penelitian.....	37
4.3. Pembahasan.....	45
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	51
5.1. Kesimpulan	51
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	53
CEK <i>ITHENTICATE</i>.....	55
LAMPIRAN	55
Lampiran I	63
Lampiran II.....	65
Lampiran III	65