

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Teoritis.....	5
1.4.2 Praktis	6
1.5 Tahapan Penelitian	6
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	8
2.1.1 Literature Review Nasional	8
2.1.2 Literature Review Inrenasional.....	14
2.2 Tinjauan Teori.....	16
2.2.1 Komunikasi Organisasi	16
2.2.2 Pola Aliran Informasi	21
2.2.2.1 <i>Downward Communication</i>	21
2.2.2.2 <i>Upward Communication</i>	21
2.2.2.3 <i>Horizontal Communication</i>	22
2.2.3 Gaya Komunikasi.....	22
2.2.3 Peranan Manajer.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian.....	32
3.2 Metode Penelitian.....	33
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	34
3.3.1 Subjek Penelitian.....	34
3.3.2 Objek Penelitian	34
3.4 Definisi Konsep.....	34
3.5 Unit Analisis Data	36
3.6 Informan.....	36
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7.1 Data Primer	37
3.7.2 Data Sekunder	38
3.8 Teknik Keabsahan Data	38
3.9 Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Informan	41
4.1.2 Profil Informan.....	42
4.1.2.1 Informan Inti.....	42
4.1.2.2 Informan Pendukung	43
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 Sejarah Perusahaan.....	46
4.2.2 Visi dan Misi.....	47
4.2.3 Produk Telkom.....	48
4.2.4 Struktur Organisasi	49
4.2.4.1 Struktur Organisasi PT.Telkom Indonesia	49
4.2.4.2 Struktur Organisasi PT.Telkom Divisi Regional III Jawa Barat.....	50
4.2.4.3 Struktur Organisasi Marketing and Sales Integration.....	51
4.2.5 Deskripsi Data.....	51
4.2.5.1 Peranan Gaya Komunikasi Pada Divisi Personal Service	52

4.2.5.2 Latar Belakang Penggunaan Gaya Komunikasi	
Organisasi	54
4.2.5.3 Gaya Komunikasi Manager	56
4.2.5.3.1 Gaya Komunikasi Satu Arah.....	56
4.2.5.3.2 Gaya Komunikasi Dua Arah	57
4.2.5.3.3 Efektif.....	57
4.3.5.3.4 Tanggapan dan Hambatan.....	59
4.3 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP	
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran.....	69
5.2.1 Saran Akademis	69
5.2.2 Saran Praktis	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	