

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Kerangka Teori.....	8
1.5.1 Komunikasi Organisasi	7
1.5.2 Kinerja Karyawan	9
1.5.3 Iklim Komunikasi Organisasi	10
1.5.4 Teori Hubungan Manusiawi.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi Organisasi	14
2.1.1 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	16
2.1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi	17
2.1.3 Hambatan-hambatan Komunikasi Organisasi.....	20
2.2 Iklim Komunikasi Organisasi.....	21
2.3 Kinerja Karyawan.....	24
2.3.1 Definisi Kinerja Karyawan.....	24
2.3.2 Kriteria-kriteria Kinerja	27
2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	28
2.3.4 Penilaian Kinerja.....	29
2.4 Teori Hubungan Manusiawi.....	31
2.5 Penelitian Terdahulu	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian	36
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	36
3.3.1 Observasi.....	37
3.3.2 Wawancara	38
3.3.3 Kepustakaan dan Dokumen.....	39
3.4 Lokasi Penelitian	39
3.5 Tahap Analisis Data	39
3.6 Validitas Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan.....	45
----------------------------	----

4.1.1	Sejarah Berdirinya Kantor Pemasaran Mandiri Asuransi Prudential Kab, Ponorogo	45
4.1.2	Visi dan Misi Kantor Pemasaran Mandiri Asuransi Prudential Kab, Ponorogo.....	46
4.1.3	Logo Kantor Pemasaran Mandiri Asuransi Prudential Kab, Ponorogo	48
4.1.4	Struktur Organisasi.....	50
4.1.5	Lokasi Kantor Pemasaran Mandiri Asuransi Prudential Kab, Ponorogo	53
4.2	Hasil Penelitian	54
4.2.1	Identifikasi dan Analisis Proses Iklim Komunikasi Organisasi	54
4.2.2	Hasil Identifikasi dan Analisis Iklim Komunikasi Organisasi Kantor Pemasaran Mandiri Asuransi Prudential Kab, Ponorogo	57
4.2.2.1	Kepercayaan yang terjalin.....	59
4.2.2.2	Keterlibatan Karyawan dalam Pengambilan Keputusan	64
4.2.2.3	Keterbukaan komunikasi kebawah serta mendengar komunikasi ke atas	68
4.2.2.4	Perhatian dalam Tujuan-tujuan Kinerja Tinggi.....	72
4.2.2.5	Produktivitas Peningkatan Kinerja Karyawan	75
4.2.2.6	Peningkatan Produktivitas Kinerja Karyawan	77
4.3	Pembahasan.....	78

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Kantor Pemasaran Mandiri Asuransi Prudential	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Pemasaran Mandiri Asuransi Prudential....	50