

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL PENELITIAN (Sampul Dalam).....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	iv
MOTTO .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
F. Definisi Konsep.....	8
G. Kerangka Pikir Penelitian .....	10
H. Metode Penelitian.....	12
1. Pendekatan dan jenis Penelitian .....	12
2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian .....	15
3. Jenis dan sumber Data.....	15
4. Tahap-tahap Penelitian .....	17
5. Teknik Pengumpulan Data.....	17
6. Teknik analisis Data.....	21
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	22
I. Sistematika Pembahasan .....	23

## **BAB II KAJIAN TEORITIS**

A. Kajian Pustaka .....	25
1. Komunikasi.....	25
2. Komunikasi Organisasi.....	28
a. Pengertian Komunikasi Organisasi .....	28
b. Fungsi Komunikasi Organisasi.....	30
c. Gaya Komunikasi Organisasi .....	32
d. Pendekatan Komunikasi Organisasi .....	36
3. Komunikasi Vertikal Dalam Organisasi.....	38
a. Definisi Komunikasi Vertikal .....	38
b. Ruang Lingkup Komunikasi Vertikal .....	41
c. Downward Communication .....	41
d. Upward Communicoation .....	42
B. Kajian Teori .....	43
1. Teori Intergrative .....	43
2. Teori Hubungan Manusia .....	45
3. Teori Komunikasi.....	48

## **BAB III PENYAJIAN DATA**

A. Deskripsi Lokasi, Obyek, Subyek Peneleitian.....	49
1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	49
a. Sejarah Prudential .....	50
b. Logo Prudential .....	51
c. Misi, Kredo, dan Nilai-Nilai Prudential .....	52
d. Grop Prudential Di Dunia .....	55
e. Dana Dan Unit Link Prudential .....	58
f. Kantor Cabang Prudential Surabaya .....	63
g. Struktur Organisasi Prudential .....	66
h. Tugas dan Pelaksanaan .....	66
2. Deskripsi Obyek Penelitian .....	68
3. Deskripsi Subyek Penelitian .....	68

B. Deskripsi Data Penelitian .....	69
1. Komunikasi Vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya .....	70
a. Data Downward Communication.....	70
b. Data Upward Communication.....	73
2. Hambatan Pelaksanaan Komunikasi Vertikal PT. Prudential Synergy Solution Agency Surabaya .....	76
 <b>BAB IV ANALISIS DATA</b>	
A. Temuan Penelitian.....	79
B. Konfirmasi Temuan dengan Teori .....	81
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	87
B. Rekomendasi .....	88

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.2 Kantor Cabang Prudential Surabaya .....	63
Tabel 3.3 Struktur Organisasi Prudential .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1 Gambar Kerangka Pikir .....	12
Gambar 3.2 Logo Prudential .....	51
Gambar 3.3 Logo Prudential .....	51
Gambar 3.4 Logo Prudential .....	52
Gambar 3.5 Logo prudential .....	52
Gambar 3.6 Logo Prudential UK .....	55
Gambar 3.7 Logo M&G .....	56
Gambar 3.8 Logo JNL .....	56
Gambar 3.9 Logo Prudential Corporation Asia .....	57