

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian .....	10
1.6 Batasan Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penelitian.....	11
<b>BAB II SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
2.1 Subjek Penelitian .....	14
2.1.1 Tentang Xing Fu Tang .....	15

2.1.2 Store leader Xing Fu Tang Palembang Icon.....	17
2.1.3 Para staf Xing Fu Tang Palembang Icon.....	18
2.1.4 Struktur Organisasi Xing Fu Tang Palembang Icon.....	18
2.2 Objek Penelitian .....	20
2.2.1 Pola Komunikasi di Xing Fu Tang Palembang Icon.....	20
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
3.1 Komunikasi .....	22
3.1.1 Pengertian Komunikasi .....	22
3.1.2 Konteks Komunikasi.....	23
3.1.3 Unsur-unsur Komunikasi .....	24
3.1.4 Model Komunikasi.....	28
3.2 Komunikasi Kelompok .....	29
3.2.1 Fungsi Komunikasi dalam Kelompok.....	31
3.2.2 Klasifikasi Kelompok.....	33
3.3 Pola Komunikasi.....	36
3.3.1 Bentuk Pola Komunikasi.....	36
3.4 Kinerja Staf .....	42
3.5 Kajian Relevan .....	45
3.6 Kerangka Pemikiran .....	48
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
4.1 Pendekatan Penelitian.....	54
4.2 Metode Penelitian .....	56
4.3 Teknik Pengumpulan Data.....	57
4.4 Unit Analisis Data.....	62
4.5 Metode Analisis Data.....	62
4.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	65

<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	67
5.1.1 Hasil Wawancara Mendalam dengan Informan Kunci.....	67
5.1.2 Hasil Wawancara Mendalam dengan Informan .....	71
5.2 Pembahasan.....	84
5.2.1. Komunikasi Leader dan Staff di Xing Fu Tang Palembang Icon.....	84
5.2.2. Komunikasi Antar Staff di Xing Fu Tang Palembang Icon .....	84
5.2.3. Sistem Kerja di Xing Fu Tang Palembang Icon .....	90
5.2.4. Pola Komunikasi di Xing Fu Tang Palembang Icon .....	92
5.3 Temuan Penelitian .....	94
<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>96</b>
6.1. Simpulan .....	96
6.2. Saran .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Level Hierarki Komunikasi Organisasi.....	2
Gambar 1.2 Outlet Xing Fu Tang di Indonesia.....	9
Gambar 2.1 Logo Xing Fu Tang di Indonesia.....	15
Gambar 2.2 Grand Opening Xing Fu Tang di Palembang Icon Mall.....	17
Gambar 2.3 Konten Mencari Team Member.....	18
Gambar 2.4 Tampilan Whatsapp Group Operasional Xing Fu Tang Palembang Icon.....	21
Gambar 3.1 Unsur Komunikasi.....	25
Gambar 3.2 Model Komunikasi Transaksional.....	29
Gambar 3.3 Pola Komunikasi Lingkaran.....	37
Gambar 3.4 Pola Komunikasi Roda.....	38
Gambar 3.5 Pola Komunikasi Y.....	39
Gambar 3.6 Pola Komunikasi Rantai.....	40
Gambar 3.7 Pola Komunikasi Semua Saluran.....	41
Gambar 3.8 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 5.1 Temuan Penelitian.....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN A

Lembar <i>Monitoring</i> Bimbingan Tugas Akhir .....	A-1
--	-----

### LAMPIRAN B

Pertanyaan Wawancara Informan .....	B-1
Transkrip Wawancara 1 .....	B-4
Transkrip Wawancara 2 .....	B-11
Transkrip Wawancara 3 .....	B-19
Transkrip Wawancara 4 .....	B-23
Transkrip Wawancara 5 .....	B-29
Transkrip Wawancara 6 .....	B-33
Dokumentasi Penelitian .....	B-37
Lembar Keaslian .....	B-42
<i>Curriculum Vitae</i> .....	B-43

