

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Pertanyaan Makro .....	9
1.2.2 Pertanyaan Mikro .....	9
1.3 Maksud Dan Tujuan.....	10
1.3.1 Maksud Penelitian.....	10
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	11

	<b>Hal</b>
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	11
1.4.2.1 Bagi Peneliti.....	11
1.4.2.2 Bagi Universitas.....	11
1.4.2.3 Bagi <i>Mango</i> .....	12

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi.....	16
2.1.2.1 Pengertian Komunikasi.....	16
2.1.2.2 Komponen Komunikasi.....	18
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi.....	19
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi.....	20
2.1.2.5 Prinsip Dasar Komunikasi.....	21
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Interpersonal.....	23
2.1.3.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	23
2.1.3.2 Fungsi Komunikasi Interpersonal.....	24

	<b>Hal</b>
2.1.3.3 Perspektif Kounikasi Interpersonal.....	25
2.1.3.4 Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal.....	30
2.1.3.5 Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	31
2.1.4 Tinjauan Tentang Perilaku Komunikasi.....	33
2.1.4.1 Pengertian Perilaku Komunikasi.....	33
2.1.4.2 Bentuk Perilaku Komunikasi.....	35
2.1.5 Tinjauan Tentang Komunikasi Verbal.....	35
2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Verbal.....	35
2.1.5.2 Kode Verbal.....	37
2.1.6 Tinjauan Tentang Komunikasi Non verbal.....	38
2.1.6.1 Pengertian Komunikasi Non verbal.....	38
2.1.6.2 Klasifikasi Pesan Non verbal.....	38
2.1.6.3 Fungsi Komunikasi Non verbal.....	40
2.1.6.4 Tujuan Komunikasi Non verbal.....	41
2.1.6.5 Jenis Komunikasi Non verbal.....	42
2.1.6.6 Kode Non verbal.....	43
2.1.7 Tinjauan Tentang Hambatan.....	44
2.1.8 Tinjauan Tentang Pelayanan.....	45
2.1.9 Tinjauan Tentang Konsumen.....	47
2.1.10 Tinjauan Tentang Pegawai.....	47
2.1.10.1 Pengertian Pegawai.....	47

	<b>Hal</b>
2.1.10.2 Hak dan Kewajiban Pegawai.....	48
2.2 Kerangka Pemikiran.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Metode Penelitian.....	57
3.1.1 Desain Penelitian.....	58
3.2 Informan Penelitian.....	61
3.2.1 Informan Kunci.....	62
3.2.2 Informan Pendukung.....	62
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	64
3.3.1 Studi Lapangan.....	64
3.3.2 Studi Pustaka.....	66
3.4 Uji Keabsahan Data.....	67
3.5 Teknik Analisa Data.....	69
3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	72
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	72
3.6.2 Waktu Penelitian.....	73

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	74
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	79
4.1.1.1 Sejarah Singkat Mitra Adiperkasa.....	79
4.1.1.2 Sejarah Mango.....	80
4.1.1.3 Logo Mango.....	83
4.1.1.4 Visi dan Misi Mango.....	83
4.1.1.5 Struktur Organisasi Mango.....	84
4.1.1.4 job description Mango.....	85
4.1.2 Deskripsi Identitas Informan Penelitian dan Informan Pendukung.....	89
4.1.3 Analisa Hasil Penelitian.....	94
4.1.3.1 Komunikasi Verbal <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	95
4.1.3.2 Komunikasi non verbal <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	99
4.1.3.3 Komunikasi hambatan <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	103
4.1.3.4 Perilaku Komunikasi <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	106
4.2 Pembahasan.....	109

**Hal**

4.2.1 Komunikasi verbal yang dilakukan <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	112
4.2.2 Komunikasi non verbal yang dilakukan <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	114
4.2.3 Hambatan yang dilakukan <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	116
4.2.4 Perilaku Komunikasi yang dilakukan <i>Pegawai Fashion Brand Mango</i> dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.....	118

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	121
5.2 Saran.....	123
5.2.1 Saran Bagi <i>Mango</i> .....	123
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>125</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>170</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Data Informan Kunci.....	62
Tabel 3.2 Data Informan Pendukung.....	63
Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....	73
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara Informan Kunci.....	76
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Informan Pendukung.....	76

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 3.1 Komponen-komponen Analisis Data.....	70
Gambar 3.2 <i>Store Mango</i> PVJ .....	72
Gambar 4.1 Logo <i>Mango</i> .....	83
Gambar 4.2 Struktur Organisasi <i>Mango</i> .....	84
Gambar 4.3 Informan Kunci I.....	90
Gambar 4.4 Informan Kunci II .....	91
Gambar 4.5 Informan Pendukung I .....	92
Gambar 4.6 Informan Pendukung I .....	93
Gambar 4.7 <i>Store Mango</i> .....	106
Gambar 4.8 Model komunikasi Verbal Pegawai <i>Fashion Brand Mango</i> .....	113
Gambar 4.9 Model komunikasi non verbal Pegawai <i>Fashion Brand Mango</i> .....	115
Gambar 4.10 Model komunikasi Hambatan Pegawai <i>Fashion Brand Mango</i> .....	117
Gambar 4.11 Model Hasil Perilaku Komunikasi Pegawai <i>Fashion Brand Mango</i> ...	120



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Hal</b>
Lampiran 1 : Permohonan Persetujuan Judul dan Pembimbing.....	158
Lampiran 2 : Surat Pengajuan Pra Penelitian.....	159
Lampiran 3 : Surat Balasan dari <i>Mango</i> .....	160
Lampiran 4 : Rekomendasi Pembimbing Seminar Usulan Penelitian.....	161
Lampiran 5 : Pengajuan Pendaftaran Sidang Seminar Usulan Penelitian.....	162
Lampiran 6 : Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian.....	163
Lampiran 7 : Surat Pengajuan Penelitian.....	164
Lampiran 8 : Surat Balasan dari <i>Mango</i> .....	165
Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Sidang Skripsi.....	166
Lampiran 10 : Rekomendasi Pembimbing Sidang Skripsi.....	167
Lampiran 11 : Pengajuan Pendaftaran Sidang Skripsi.....	168
Lampiran 12 : Lembar Revisi Sidang Skripsi.....	169