

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
1.5. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1. Definisi komunikasi organisasi	6
II.2. Efektivitas komunikasi kelompok	10
II.3. Pemahaman	17
II.5. Tingkat Kepuasan Informasi Bagi Nasabah	19
II.6. Operasional Variabel	23
II.7. Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
III.1. Metode Penelitian	27
III.2. Populasi dan Sampel	28
III.3. Teknik Pengumpulan Data	29
III.4. Validitas dan Reliabilitas	29
III.5. Analisis Data	35
BAB IV PEMBAHASAN	
IV.1. Latar Belakang Perusahaan	36
IV.1.2. Visi Prudential	38
IV.1.3 Misi Prudential	38
IV.1.4 Prinsip Dasar Prudential	39
IV.1.5 Logo Prudential	40
IV.1.6 Pru Faith Team	41
IV.2. Hasil Penelitian	42
IV.2.1 Hasil Penelitian Tingkat Pemahaman	42
IV.2.2 Hasil Penelitian Kepuasan Informasi	47
IV.3. Pembahasan	54
BAB V PENUTUP	
V.1. Kesimpulan	57
V.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Tabel pemahaman responden tentang asuransi	42
Tabel 4.2	Tabel pemahaman responden tentang kebutuhan asuransi.....	43
Tabel 4.3	Tabel pemahaman responden tentang fungsi utama asuransi	43
Tabel 4.4	Tabel pemahaman responden tentang keuntungan asuransi.....	44
Tabel 4.5	Tabel pemahaman responden tentang penanggungan asuransi.....	44
Tabel 4.6	Tabel pemahaman responden tentang klaim asuransi	45
Tabel 4.7	Tabel Rekapitulasi Tingkat Pemahaman	46
Tabel 4.8	Tabel kepuasan informasi berdasarkan kejelasan informasi	47
Tabel 4.9	Tabel kepuasan informasi berdasarkan kelengkapan informasi	48
Tabel 4.10	Tabel kepuasan informasi berdasarkan kecepatan informasi.....	49
Tabel 4.11	Tabel kepuasan informasi berdasarkan keakuratan informasi	50
Tabel 4.12	Tabel kepuasan informasi berdasarkan pemecahan masalah.....	51
Tabel 4.13	Tabel kepuasan informasi berdasarkan kepuasan komunikasi	52
Tabel 4.14	Tabel Rekapitulasi kepuasan informasi	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Riset

Lampiran 2 : Kuesioner

Lampiran 3 : Materi Komunikasi Kelompok

Lampiran 4 : Tabel Induk

Lampiran 5 : Tabel Test Retest

Lampiran 6 : Tabel Rekapitulasi