

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Kegunaan Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Organisasi.....	10
2.1.2 Dimensi-Dimensi Dalam Komunikasi Organisasi.....	13
2.2 Jaringan Komunikasi Organisasi.....	18

2.3 Konsep Pelayanan Informasi.....	21
2.4 Pelayanan Klaim Online.....	24
2.5 Produk Yang Ditawarkan.....	29
2.6 Kesesuaian Jawaban.....	31
2.7 Definisi Kategori.....	33
2.7.1 Pelayanan Produk.....	33
2.7.2 Pelayanan Jasa.....	33
2.7.3 Jawaban Sesuai.....	34
2.7.4 Jawaban Tidak Sesuai.....	34
2.8 Kerangka Pemikiran.....	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
3.2 Unit Analisis.....	37
3.3 Konstruksi Kategori.....	38
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi.....	39
3.4.2 Sampel.....	41
3.5 Uji Reliabilitas Kategori.....	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7 Analisis Data.....	45

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Subjek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Tokopedia.....	47
4.1.2 Visi dan Misi PT Tokopedia.....	49
4.1.3 Logo Perusahaan.....	49
4.1.4 Struktur dan Fungsi Divisi Customer Care Tokopedia.....	50
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.3 Hasil Pembahasan.....	59

BAB IV KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA.....	65
---------------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

- Lampiran-1 : Tabel Pengambilan Sampel
- Lampiran-2 : Lembar Koding
- Lampiran-3 : Bahan Penelitian Penulis
- Lampiran-4 : Surat Pernyataan Pemberian Data Riset
- Lampiran-5 : Kerangka Sampling