

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka	12
2.2 Structuration Theory.....	12
2.3 Komunikasi Organisasi	15
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	16
2.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)	17

2.6	Persepsi Kualitas (Perceived Quality)	18
2.7	Penelitian Terdahulu	19
2.8	Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Paradigma Penelitian	30
3.2	Metode Penelitian	31
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.3.1	Subjek Penelitian	32
3.3.2	Objek Penelitian	32
3.4	Unit Analisis Penelitian	32
3.5	Lokasi Penelitian	33
3.6	Informan Penelitian	34
3.7	Pedoman Pertanyaan Wawancara	37
3.8	Metode Pengumpulan Data	51
3.9	Teknik Analisis Data	52
3.10	Teknik Pengolahan Data	53
3.11	Teknik Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Informan	56
4.1.1	Profil Informan	56
4.2	Hasil Penelitian	57
4.2.1	Agensi dan Refleksivitas	58
4.2.2	Dualitas Struktur	61
4.2.3	Integrasi Sosial	66

4.3	Pembahasan	71
BAB V PENUTUP.....		84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran.....	84
5.2.1	Saran Akademis	84
5.2.2	Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		97