

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAKSI/ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Terdahulu	6
2.2 Landasan Teoritis	7
2.2.1 Pengertian Komunikasi	8
2.2.2 Komponen – Komponen Komunikasi	9
2.2.3 Jenis – Jenis Komunikasi	10
2.2.4 Hambatan – Hambatan Komunikasi	11
2.2.5 Hal –Hal yang Mempengaruhi Komunikasi.....	12
2.2.6 Komunikasi Efektif.....	13
2.2.7 Menguasai Teknik Komunikasi.....	14
2.2.8 Peranan Komunikasi.....	15
2.2.9 Proses Komunikasi dalam Perspektif Psikologis dan Mekanistik.....	15
2.2.10 Pentingnya pengetahuan Komunikasi bagi Karyawan Hotel.....	16
2.2.11 <i>Job Description Receptionist</i>	18
2.2.12 <i>Telephone Handling</i>	19
2.2.13 Pelayanan.....	20
2.2.13.1 Pelayanan <i>Check – In</i> untuk Tamu Perorangan.....	21

2.2.13.2 Pelayanan <i>Check – In</i> untuk Tamu Rombongan.....	23	
2.2.13.3 Pelayanan <i>Check – Out</i> untuk Tamu Perorangan.....	26	
2.2.13.4 Pelayanan <i>Check – Out</i> untuk Tamu Rombongan.....	27	
2.2.13.5 Pelayanan <i>Menghandle Complaint</i>	28	
2.3 Kerangka Pemikiran	30	
BAB III	METODOLOGI.....	31
	3.1 Terminologi.....	31
	3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	32
	3.2.1 Jenis Data.....	32
	3.2.2 Sumber Data.....	32
	3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
	3.3 Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV	PEMBAHASAN.....	34
	4.1 Tinjauan Umum.....	34
	4.1.1 Sejarah Umum Hotel Sahid.....	34
	4.1.2 Lokasi Hotel Sahid.....	36
	4.1.3 Klasifikasi Hotel Sahid.....	36
	4.1.4 Fasilitas – Fasilitas Hotel Sahid.....	37
	4.1.5 Struktur Organisasi Hotel Sahid.....	41
	4.2 Tinjauan Khusus.....	42
	4.2.1 Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> Hotel Sahid....	42
	4.2.2 Fasilitas – Fasilitas di <i>Front Office Department</i>	43
	4.2.3 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Hotel Sahid...	44
	4.2.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>staff</i> di <i>Front Office Department</i>	44
	4.2.5 <i>Lay – out</i> di <i>Front Office Department</i> Hotel Sahid.....	47
	4.2.4 Presentasi Hasil.....	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
	5.1 Kesimpulan.....	59
	5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		xi
LAMPIRAN.....		xii

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jenis – Jenis Meeting Room.....	40
Tabel 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
Tabel 3 Struktur Karakteristik responden berdasarkan umur.....	49
Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	50
Tabel 5 Hasil uji validitas dan realibilitas.....	50
Tabel 6 Hasil uji validitas dan realibilitas.....	52
Tabel 7 Deskripsi jawaban responden indikator bahasa.....	52
Tabel 8 Deskripsi jawaban responden indikator komunikasi.....	53
Tabel 9 Deskripsi jawaban responden indikator pelayanan.....	56
Tabel 10 Deskripsi jawaban nilai rata – rata indikator.....	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Proses komunikasi di <i>Front Office</i>	31
Bagan 2 Struktur Organisasi Hotel Sahid Surabaya.....	42
Bagan 3 Struktur Organisasi Front Office Hotel Sahid Surabaya.....	45