

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| LEMBAR PERNYATAAN | ii |
| ABSTRAK | iii |
| ABSTRACT | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 7 |
| 1.2.1 Rumusan Masalah Makro | 7 |
| 1.2.2 Rumusan Masalah Mikro | 7 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.3.1 Maksud Penelitian..... | 8 |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Kegunaan Penelitan | 8 |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis | 8 |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN..... | 10 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2.1 | Tinjauan Pustaka..... | 10 |
| 2.1.1 | Tinjauan Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.1.2 | Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi..... | 11 |
| 2.1.3 | Hubungan Komunikasi dan Organisasi..... | 13 |
| 2.1.4 | Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi | 14 |
| 2.1.5 | Tinjauan Tentang Kinerja Karyawan..... | 18 |
| 2.1.6 | Tinjauan Tentang Komunikasi | 19 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 20 |
| 2.2.1 | Penjelasan Deskriptif Kerangka Pemikiran | 21 |
| BAB III METODE PENELITIAN | | 24 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 24 |
| 3.2 | Informan Penelitian | 25 |
| 3.2.1 | Informan Kunci | 26 |
| 3.2.2 | Informan Pendukung..... | 27 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data | 28 |
| 3.3.1 | Studi Pustaka..... | 28 |
| 3.3.2 | Studi Lapangan..... | 30 |
| 3.4 | Uji Keabsahan Data..... | 31 |
| 3.5 | Teknik Analisa Data | 33 |
| 3.6 | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 35 |
| 3.6.1 | Lokasi Penelitian..... | 35 |
| 3.6.2 | Waktu Penelitian | 35 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 37 |

| | |
|---|-----------|
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 38 |
| 4.1.1 Objek Penelitian..... | 38 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Hotel Grand Viveana..... | 41 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi..... | 42 |
| 4.1.4 Deskripsi Profile Informan..... | 42 |
| 4.1.5 Analisis Hasil Penelitian | 46 |
| 4.2 Pembahasan Hasil Penelitian..... | 54 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 63 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 63 |
| 5.1.1 Pesan | 63 |
| 5.1.2 Perencanaan..... | 63 |
| 5.1.3 Manajemen Waktu | 64 |
| 5.2 Saran | 64 |
| 5.2.1 Bagi Hotel Grand Viveana Bandung..... | 64 |
| 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA | 66 |
| LAMPIRAN..... | 68 |
| Lampiran 1 Bimbingan Berita Acara | 69 |
| Lampiran 2 Pedoman Wawancara Informan Pendukung..... | 70 |
| (HRD Supervisor dan Room Division Supervisor Hotel Grand Viveana Bandung)..... | 71 |
| Lampiran 3 Pedoman Wawancara Informan Pendukung..... | 75 |
| (Karyawan Hotel Grand Viveana Bandung)..... | 75 |

| | |
|---|------------|
| Lampiran 4 | 79 |
| (HRD Supervisor dan Room Division Supervisor Hotel Grand Viveana Bandung)..... | 79 |
| Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 1 | 87 |
| (Karyawan Hotel Grand Viveana Bandung)..... | 87 |
| Lampiran 6 Pedoman Observasi | 93 |
| Lampiran 7 Surat Penelitian..... | 94 |
| Lampiran 8 Surat Balasan | 95 |
| Lampiran 9 Lembar Revisi UP | 96 |
| Lampiran 10 Pengajuan Pendaftaran Ujian Sidang | 97 |
| Lampiran 11 Surat Rekomendasi Pembimbing | 98 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 99 |
| DOKUMENTASI..... | 100 |