DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

LEMBAR PERNYATAAN ii

LEMBAR PERSEMBAHAN iii

ABSTRAK iv

***ABSTRACT* .....v**

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Rumusan Masalah 7

1.2.1 Pertanyaan Penelitian Makro 7

1.2.2 Pertanyaan Penelitian Mikro 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1 Maksud Penelitian 8

1.3.2 Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan teoritis 9

1.4.2 Kegunaan Praktis 10

1.4.2.1 Kegunaan bagi Peneliti 10
1.4.2.2 Kegunaan bagi Universitas 10
1.4.2.3 Kegunaan bagi Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung.....10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka.....11
2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu 11
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi 13
2.1.2.1 Definisi Komunikasi. 13
2.1.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi 14
2.1.2.3 Tinjauan Tentang Proses Komunikasi.....16
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi. 18
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Organisasi 18
2.1.3.2 Bentuk Komunikasi Organisasi.....22
2.1.3.3 Fungsi Komunikasi Organisasi 24
2.1.4 Tinjauan Tentang Strategi Komunikasi.....26
2.1.5 Tinjauan Tentang Human Resource Development 28
2.1.6 Tinjauan Tentang Pengunjung 30
2.1.7 Tinjauan Tentang Citra.....31
2.1.8 Tinjauan Tentang Perhotelan (*Hospitality*).....34
2.1.8.1 Pengertian Hotel (*Hospitality*) 34
2.1.8.2 Jenis-Jenis Hotel.....35
2.1.8.3 Pengertian Hotel Syariah.....36

2.2 Kerangka Pemikiran.....38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian 45

3.2 Informan Penelitian.....46

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....48

3.3.1 Studi Pustaka.....48

3.3.2 Studi Lapangan.....49

3.4 Uji Keabsahan Data.....51

3.5 Teknik Analisa Data.....52

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian. 55

3.6.1 Lokasi Penelitian. 55

3.6.2 Waktu Penelitian. 55

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 56

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian 58

4.1.1.1 Sejarah Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* 58

4.1.1.2 Visi, Misi Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung 59

4.1.2 Deskripsi Identitas Informan Penelitian dan Informan Pendukung 61

4.1.3 Analisa hasil penelitian 67

4.1.3.1 Perencanaan Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung.....68

4.1.3.2 Bentuk Pesan dari Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung 74
4.1.3.3 Media yang digunakan Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung 78
4.1.3.4 Hambatan yang dialami Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung 85
4.2 Pembahasan.....90
4.2.1 Perencanaan Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung.....91
4.2.2 Bentuk Pesan dari Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung.....92
4.2.3 Media yang digunakan Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung.....94

4.2.4 Hambatan yang dialami Divisi HRD Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention* Bandung dalam mempertahankan citra sebagai hotel syariah di kalangan pengunjung 95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 99

5.2 Saran 101

5.2.1 Saran bagi Narapati Indah Syariah Hotel dan *Convention*.....101

5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....102

DAFTAR PUSTAKA.....104

LAMPIRAN 110

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 150