DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PERSEMBAHAN

ABSTRAK iv

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

KATA PENGANTAR.....vi

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL xv

DAFTAR GAMBAR.....xviii

DAFTAR LAMPIRAN.....xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah..... 1

1.2. Identifikasi Masalah.....11

1.3. Maksud dan Tujuan.....12

1.3.1. Maksud Penelitian 12

1.3.2. Tujuan Penelitian.....12

1.4. Kegunaan Penelitian.....13

1.4.1. Kegunaan Teoritis 13

1.4.2. Kegunaan Praktis 14

1.5. Kerangka Pemikiran.....15

1.5.1. Kerangka Teoritis.....15

1.5.2. Kerangka Konseptual.....19

1.6. Operasionalisasi Variabel.....24

1.7. Hipotesis.....25

1.8. Populasi dan Sampel 25

1.8.1. Populasi.....25

1.8.2. Sampel.....26

1.9. Metode Penelitian 29
1.10. Teknik Pengumpulan Data 30
1.11. Teknik Analisis Data 32
1.12. Model Penelitian 34
1.13. Lokasi dan Waktu Penelitian 35
1.13.1. Lokasi Penelitian 35
1.13.2. Waktu Penelitian 35
1.14. Sistematika Penulisan 37

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Tentang Komunikasi 39
2.1.1. Pengertian Tentang Komunikasi 39
2.1.2. Proses Komunikasi 42
2.1.3. Unsur-unsur Komunikasi 42
2.1.4. Tujuan Komunikasi 43
2.1.5. Fungsi Komunikasi 44
2.1.6. Hambatan Komunikasi 45
2.2. Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi 45
2.2.1. Pengertian Komunikasi Organisasi 45
2.2.2. Fungsi Komunikasi Organisasi 48
2.2.3. Tujuan Komunikasi Organisasi 50
2.3. Tinjauan Tentang Humas 50
2.3.1. Pengertian Tentang Humas 50
2.3.2. Fungsi Humas 52
2.3.3. Proses Perencanaan Program Kerja Humas 53
2.3.4. Tujuan Humas 56
2.3.5. Kegiatan Humas 59
2.4. Tinjauan Tentang Motto 61
2.4.1. Tinjauan Tentang Motto *Serve With Heart* 62
2.5. Tinjauan Tentang Daya Tarik 63
2.6. Tinjauan Tentang Isi Pesan 64

2.7. Tinjauan Tentang Sikap 65
2.7.1. Komponen Sikap 66
2.7.2. Pembentukan dan Perubahan Sikap 66
2.8. Tinjauan Tentang Karyawan 67

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1. Sejarah Perusahaan Hotel Savoy Homann Bidakara 68
3.2. Visi, Misi, dan Strategi Hotel Savoy Homann Bidakara 73
3.2.1. Visi Hotel Savoy Homann Bidakara 73
3.2.2. Misi Hotel Savoy Homann Bidakara 74
3.2.3. Strategi Hotel Savoy Homann Bidakara 74
3.3. Logo Hotel Savoy Homann Bidakara 75
3.4. Motto Hotel Savoy Homann Bidakara 76
3.5. Struktur Organisasi Hotel Savoy Homann Bidakara 78
3.6 *Job Description* Hotel Savoy Homann Bidakara 79
3.7. Sarana dan Prasarana Hotel Savoy Homann Bidakara 85

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Deskriptif Identitas Responden 91
4.1.1. Jenis Kelamin Responden 91
4.1.2. Usia Responden 92
4.1.3. Lama Bekerja Responden 93
4.1.4. Pendidikan Responden 94
4.2. Analisis Uji Validitas Dan Reliabilitas 95
4.2.1 Uji Validitas 96
4.2.2 Uji Reliabiltas 99
4.3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian 100
4.3.1. Analisis Daya Tarik Rasional Terhadap Sikap Karyawan Hotel Savoy Homann Bidakara Melalui Motto 100
4.3.1.1. Korelasi Daya Tarik Rasional Terhadap Sikap 103

4.3.2. Analisis Daya Tarik Emosional Terhadap Sikap Karyawan Hotel Savoy Homann Bidakara Melalui Motto 107
4.3.2.1. Korelasi Daya Tarik Emosional Terhadap Sikap 111
4.3.3. Analisis Daya Tarik Moral Terhadap Sikap Karyawan Hotel Savoy Homann Bidakara Melalui Motto 114
4.3.3.1. Korelasi Daya Tarik Moral Terhadap Sikap 117
4.3.4. Analisis Daya Tarik Isi Motto *Serve With Heart* Terhadap Perhatian Karyawan Hotel Savoy Homann Bidakara..... 120
4.3.4.1. Korelasi Daya Tarik Terhadap Perhatian 124
4.3.5. Analisis Daya Tarik Isi Motto *Serve With Heart* Terhadap Pengertian Karyawan Hotel Savoy Homann Bidakara.... 128
4.3.5.1. Korelasi Daya Tarik Terhadap Pengertian 131
4.3.6. Analisis Daya Tarik Isi Motto *Serve With Heart* Terhadap Penerimaan Karyawan Hotel Savoy Homann Bidakara . 134
4.3.6.1. Korelasi Daya Tarik Terhadap Penerimaan 138
4.3.7. Analisis Korelasi Daya Tarik Isi Motto *Serve With Heart* Terhadap Sikap Karyawan Hotel Savoy Homann Bidakara 141
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian 145

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan 164
5.2. Saran-saran..... 166

DAFTAR PUSTAKA..... 168
LAMPIRAN-LAMPIRAN 171
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 195