DAFTAR ISI

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

1.1 Latar Belakang Masalah..... 2

1.2 Rumusan Masalah.....8

1.2.1 Makro..... 8

1.2.2 Mikro 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 9

1.3.1. Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan Penelitian.....10

1.4 Kegunaan Penelitian.....10

1.4.1. Kegunaan Teoritis.....10

1.4.2. Kegunaan Praktis.....11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 12

2.1. Tinjauan Komunikasi 12

2.1.1 Pengertian Komunikasi.....13

2.1.2 Proses Komunikasi 14

2.1.3 Unsur Komunikasi.....17

2.1.4 Fungsi Komunikasi.....22

2.1.5 Tujuan Komunikasi 27

2.1.6 Tinjauan tentang Komunikasi Antarpribadi 29

2.1.6.1 Pengertian Komunikasi Antarpribadi 29

2.1.6.2 Karakterist Komunikasi Antarpribadi.....30

2.1.6.3 Jenis-jenis Komunikasi Antarpribadi.....31

2.1.6.4 Tujuan Komunikasi Antarpribadi.....32

2.1.7 Tinjauan tentang *Public Relations* 32

2.1.7.1 Definisi *Public Relations* 32

2.1.7.2 Fungsi *Public Relations* 33

2.1.7.3 Tujuan *Public Relations* 34

2.1.7.4 Tahapan *Public Relations* 35

2.1.8 Tinjauan tentang Pengelolaan Kesan 38

2.1.8.1 Pengertian Pengelolaan Kesan 38

2.1.9 Tinjauan tentang Dramaturgi 39

2.1.10 Tinjauan tentang Hotel 40

2.2 Kerangka Pemikiran 43

2.2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis 43

2.2.2 Kerangka Pemikiran Konseptual 47

BAB III OBJEK PENELITIAN

3.1 Tinjauan tentang Hotel The Ardjuna 49

3.1.1 Tinjauan tentang humas Hotel *The* Ardjuna 53

3.1.2 Logo Hotel *The* Ardjuna 53

3.1.3 Sarana dan Prasarana 54

3.2 Metode Penelitian 55

3.2.1 Desain Penelitian 55

3.2.2 Tekhnik Pengumpulan Data 56

3.2.3 Studi Pustaka 58

3.2.3 Teknik Penentuan Informan 60

3.2..3.1 Informan Penelitian.....60

3.2. 3.2 Informan Kunci.....61

3.2.4 Tekhnik Analisa Data 62

3.2.5 Uji Keabsahan Data.....66

3.2.6 Lokasi dan Waktu Penelitian 68

3.2.6.1 Lokasi Penelitian 68

3.2.6.2 Waktu Penelitian.....69

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Profil Informan 71

4.1.1 Informan Utama.....73

4.1.2 Informan Kunci dan Informan Pendukung 74

4.2 Analisis Deskripsi Hasil Penelitian.....76

4.2.1 Pengelolaan kesan pada kehidupan panggung depan *(front stage)*.....77

4.2.2 Pengelolaan kesan pada kehidupan panggung belakang *(back stage)*....84

4.2.3 Pengelolaan kesan humas Hotel *The* Ardjuna Bandung.....86

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 98

5.2 Saran.....99

5.2.1 Saran bagi humas Hotel *The* Ardjuna Bandung 99

5.2.2 Saran bagi Hotel *The* Ardjuna Bandung 100

5.2.3 Saran bagi peneliti selanjutnya.....100

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN-LAMPIRAN 102

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 113