DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN.....

LEMBAR PENGESAHAN..... i

LEMBAR PENGESAHAN……..... ii

LEMBAR PERNYATAAN……. iii

ABSTRAK..... iv

ABSTACT..... v

KATA PENGANTAR…….. vi

DAFTAR ISI……..... xi

DAFTAR TABEL……..... xiv

DAFTAR GAMBAR……..... xv

DAFTAR LAMPIRAN……..... xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah……... 1

1.2 Rumusan Masalah……..... 11

1.2.1 Rumusan Masalah Makro ……... 11

1.2.1 Rumusan Masalah Makro ……... 11

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……..... 12

1.3.1 Maksud Penelitian…….. 12

1.3.2 Tujuan Penelitian……..... 13

1.4 Kegunaan Penelitian ……... 13

1.4.1 Kegunaan teoritis …… 13

1.4.2 Kegunaan Praktis……..... 14

1.4.2.1 Kegunaan bagi Peneliti……..... 14

1.4.2.2 Kegunaan bagi Universitas……... 14

1.4.2.3 Kegunaan bagi D'riam Riveride Resort……... 14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka…….. 15
2.1.1 Tinjauan Tentang Penelitian Terdahulu yang Relevan……. 15
2.1.2 Tinjauan Tentang Komunikasi…….. 18
2.1.2.1 Definisi Komunikasi……. 18
2.1.2.2 Unsur Komunikasi……..... 21
2.1.2.3 Tujuan Komunikasi…….. 22
2.1.2.4 Fungsi Komunikasi……... 23
2.1.2.5 Proses Komunikasi……... 24
2.1.2.6 Sifat Komunikasi…….. 25
2.1.2.7 Hambatan – Hambatan Komunikasi…… 25
2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Pemasaran…… 26
2.1.3.1 Definisi Komunikasi Pemasaran……... 26
2.1.3.2 Jenis-jenis Model Komunikasi Pemasaran……... 33
2.1.3.3 Tujuan Komunikasi Pemasaran…… 34
2.1.4 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi…… 35
2.1.4.1 Pengertian Komunikasi Organisasi…….. 35
2.1.5.1 Pengertian Komunikasi Organisasi ……. 35
2.1.5 Tinjauan Mengenai Strategi…….. 38
2.1.5.1 Pengertian Strategi…… 38
2.1.6 Tinjauan Tamu Hotel……. 41
2.1.6.1 Definisi Tamu Hotel……. 41
2.1.7 Tinjauan Tentang Hotel……. 43
2.1.7.1 Definis Hotel……. 43
2.1.7.2 Produk Hotel..... 43
2.1.7.2 Klasifikasi Hotel……... 45
2.1.8 Tinjauan tentang Discount…… 45
2.1.8.1 Pengertian Discount……... 45
2.2 Kerangka Pemikiran ……..... 47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian…….. 56

3.2 Informan Penelitian ……. 58

3.3 Teknik Pengumpulan Data …….. 60

3.3.1 Studi Lapangan …….. 60

3.3.2 Studi Pustaka ……. 63

3. 4 Uji Keabsahan Data…… 62

3.5. Teknik Analisa Data…… 65

3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian…….. 66

3.6.1. Lokasi Penelitian…….. 68

3.6.2. Waktu Penelitian…….. 68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian…… 70

4.1.1 Gambaran Objek Penelitian…….. 72

4.1.1.1 Visi dan Misi D'riam Riverside Resort……... 75

4.1.1.2 Produk dan Fasilitas……. 76

4.1.1.3 Fasilitas Hotel…….. 77

2.1.1.4 Struktur Organisasi…….. 79

4.1.2 Deskripsi Identitas Informan Penelitian…… 80

4.1.3 Analisa hasil penelitian……. 85

4.2 Pembahasan…….. 122

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan…….. 142

5.2 Saran……. 145

5.2.1 Saran Bagi D'riam Riverside Resort……... 145

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya…….. 146

DAFTAR PUSTAKA……..... 147

LAMPIRAN – LAMPIRAN…… 151

RIWAYAT HIDUP…….. 202

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu yang Relevan …… 15
Tabel 3.2 Data Informan Kunci Penelitian……..... 58
Tabel 3.3 Data Informan Pendukung ……. 58
Tabel 3.4 Waktu Penelitian…….……. 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kerangka Pemikiran ……... 53
Gambar 3.2 Komponen Analisa Data Model Komunikasi……. 65
Gambar 4.3 Struktur Organisasi D'riam Riverside Resort……. 77
Gambar 4.4 Budi Listio (Informan Kunci Penelitian)…… 78
Gambar 4.5 Stefanus Evan (Informan Kunci Penelitian)……... 79
Gambar 4.6 Summartini (Informan Pendukung)…… 81
Gambar 4.7 Suhindra (Informan Pendukung)……. 82
Gambar 4.8 Model Komunikasi…….. 12
Gambar 4.9 Model Perencanaan dan Persiapan…….. 127
Gambar 4.10 Model Eksekusi Media…….. 130
Gambar 4.11 Model Persiapan dan Pengembangan Media Promosi..... 138
Gambar 4.13 Model Komunikasi…… 134
Gambar 4.15 Model Monitoring dan Analisis Situasi……. 141

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Jadi Pembimbing……... 152
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Seminar Usulan Penelitian……. 153
Lampiran 3 Surat Pendaftaran Seminar Usulan Penelitian…… 154
Lampiran 4 Lembar Revisi Seminar Usulan Penelitian……. 155
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan……. 156
Lampiran 6 Surat Izin Penelitian Ke Perusahaan……... 157
Lampiran 7 Surat Balasan Penelitian Dari Perusahaan…….. 158
Lampiran 8 Surat Rekomendasi Sidang Sarjana…… 159
Lampiran 9 Surat Pendaftaran Sidang Sarjana…….. 160
Lampiran 10 Pedoman Observasi…….. 161
Lampiran 11 Hasil Observasi……. 163
Lampiran 12 Pedoman Wawancara Untuk Informan Kunci…….. 166
Lampiran 13 Pedoman Wawancara Untuk Informan Pendukung……. 169
Lampiran 13 Transkip Wawancara Informan Kunci Satu……. 171
Lampiran 14 Transkip Wawancara Informan Kunci Dua…….. 179
Lampiran 15 Transkip Wawancara Informan Pendukung Satu……. 186
Lampiran 16 Transkip Wawancara Informan Pendukung Dua……. 190
Lampiran 17 Tabel Wawancara Informan Kunci Penelitian…… 194
Lampiran 18 Tabel Wawancara Informan Pendukung Penelitian……. 195
Lampiran 19 Dokumentasi Foto…… 196