

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Rumusan Masalah.....	15
Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah :	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Batasan Masalah.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.5.1 Kegunaan Praktis.....	16
1.5.2 Kegunaan Teoritis.....	16
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	17
2.1 Komunikasi.....	17
2.3.1 Fungsi Komunikasi.....	18
2.3.2 Unsur komunikasi.....	19
2.3.3 Bentuk dan jenis komunikasi	21
2.2 Strategi Komunikasi	22
2.2.1 Tujuan Strategi Komunikasi.....	24
2.2.2 Tahapan Strategi Komunikasi.....	25
2.3 Manajemen Hotel	28
2.3.1 Hotel.....	29
2.3.2 Klasifikasi Hotel	30
2.3.3 Klasifikasi Hotel Berdasarkan Ukuran	31
2.3.4 Hotel Bintang.....	32

2.4	Front Office	33
2.4.1	Bagian Atau Section <i>Front Office</i>	34
2.5	Orisinalitas Penelitian	36
2.6	Kerangka penelitian	40
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1	Pendekatan Penelitian	41
3.2	Lokasi Penelitian	44
3.3	Jenis sumber dan data	44
3.4	Instrumen Penelitian	45
3.4.	Metode dan Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Metode dan Teknik Analisa Data	50
BAB 4	DATA DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Profil Hotel	52
4.1.1	Sejarah Sheraton Bandung Hotel & Towers	52
4.1.2	Fasilitas Hotel sheraton bandung hotel and towers	54
4.2	Implementasi komunikasi karyawan di section <i>front office</i> Sheraton Bandung Hotel And Towers	69
4.3	Strategi komunikasi <i>front office</i> di Sheraton Bandung Hotel And Towers	80
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	84
5.1	Kesimpulan	84
5.2	Saran	86
	DAFTAR PUSTAKA	87
	LAMPIRAN	90