

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR DEDIKASI .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Konteks Penelitian</b> .....	1
1.1.1 Fokus Penelitian .....	11
1.1.2 Pertanyaan Penelitian .....	11
1.1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian .....	12
1.1.3.1 Maksud Penelitian .....	12
1.1.3.2 Tujuan Penelitian .....	12

1.1.4	Jenis Studi .....	13
1.1.5	Manfaat Penelitian.....	14
1.1.5.1	Manfaat Filosofis.....	14
1.1.5.2	Manfaat Teoritis .....	14
1.1.5.3	Manfaat Praktis .....	15
<b>1.2</b>	<b>Kajian Literatur .....</b>	<b>15</b>
1.2.1	Review Matriks Hasil Penelitian Terdahulu .....	15
1.2.2	Kerangka Pemikiran .....	20
1.2.3	Landasan Teoritis .....	21
1.2.3.1	Teoriti Pertukaran Sosial Thibaut dan Kelley .....	21
1.2.3.2	Teori Pengelolaan Makna Barnett Peace dan Vernon Cronen .....	23
1.2.3.3	Teori Strategi Kesopanan Penelope Brown dan Stephen Levinson .....	25
1.2.4	Landasan Konseptual .....	28
1.2.4.1	Tinjauan Umum Tentang Komunikasi .....	28
1.2.4.2	Tinjauan Umum Tentang Komunikasi Pelayanan .....	31
1.2.4.3	Tinjauan Umum Tentang Bisnis Perhotelan di Indonesia.....	36
1.2.4.4	Tinjauan Umum Tentang Klasifikasi Hotel .....	39
1.2.4.5	Tinjauan Umum Tentang Makna Tamu Hotel .....	41

1.2.4.6 Tinjauan Umum Tentang Produk dan Layanan Hotel Grand Royal Panghegar.....	43
1.2.4.7 Tinjauan Umum Tentang Ruang Lingkup Kerja Resepsionis Hotel Grand Royal Panghegar .....	44
1.2.4.8 Tinjauan Umum Tentang Profil Hotel Grand Royal Panghegar .....	46
<b>1.3 Metode Penelitian Kualitatif .....</b>	<b>49</b>
1.3.1 Paradigma Penelitian Konstruktivisme .....	50
1.3.2 Pendekatan Penelitian Studi Kasus .....	53
1.3.2.1 Penentuan Sumber Data Penelitian .....	55
1.3.2.2 Proses Pendekatan Terhadap Informan .....	55
1.3.3 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	56
1.3.3.1 Lokasi Penelitian .....	56
1.3.3.2 Waktu Penelitian .....	57
1.3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	58
1.3.5 Teknik Analisis Data .....	59
1.3.6 Validitas dan Otentitas Data.....	60
<b>BAB II LOKASI PENELITIAN, AKSES PADA INFORMAN DAN PROFIL</b>	
<b>INFORMAN .....</b>	<b>62</b>
<b>2.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....</b>	<b>62</b>

<b>2.2</b>	<b>Akses dan Rapport Terhadap Informan</b> .....	64
2.2.1	Akses Informan .....	64
2.2.2	Rapport Informan .....	65
<b>2.3</b>	<b>Profil Informan</b> .....	66
<b>2.4</b>	<b>Rekapitulasi Data Informan</b> .....	66
2.4.1	Usia Informan.....	67
2.4.2	Jenis Kelamin Informan .....	67
2.4.3	Status Informan .....	68
2.4.4	Tingkat Pendidikan Informan.....	69
2.4.5	Pekerjaan Informan .....	69
<b>BAB III KOMUNIKASI PEELAYANAN RESEPSIONIS DI GRAND ROYAL</b>		
<b>PANGHEGAR HOTEL BANDUNG</b> .....		
		71
<b>3.1</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	71
<b>3.2</b>	<b>Pembahasan</b> .....	75
<b>BAB IV KEGIATAN KOMUNIKASI PELAYANAN RESEPSIONIS UNTUK</b>		
<b>MENINGKATKAN LOYALITAS TAMU</b> .....		
		78
<b>4.1</b>	<b>Hasil Penelitian</b> .....	78
4.1.1	Komunikasi Verbal Resepsionis .....	78
4.1.2	Komunikasi Non Verbal Resepsionis .....	79

4.1.3	Informaif.....	80
4.1.4	Persuasif .....	82
4.1.5	Edukatif .....	83
4.1.6	Proses Reservasi .....	84
4.1.7	Proses Check-In.....	85
4.1.8	Proses Check-Out .....	85
4.1.9	Service Resepsionis .....	86
<b>4.2</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>87</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>89</b>
<b>5.1</b>	<b>Simpulan .....</b>	<b>92</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>90</b>
5.2.1	Saran Akademis.....	91
5.2.2	Saran Praktis.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>93</b>
<b>GLOSARIUM.....</b>		<b>95</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>97</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Matrik Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	57
Tabel 2.1 Profil Informan.....	66
Tabel 2.2 Data Informan berdasarkan Usia.....	67
Tabel 2.3 Data Informan berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
Tabel 2.4 Data Informan berdasarkan Status .....	68
Tabel 2.5 Data Informan berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	69
Tabel 2.2 Data Informan berdasarkan Pekerjaan .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran .....	20
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi.....	97
Lampiran 2. Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan Kunci.....	98
Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	100
Lampiran 4. Matriks Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 1.....	101
Lampiran 5. Matriks Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 2.....	103
Lampiran 6. Matriks Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 3.....	105
Lampiran 7. Matriks Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 4.....	107
Lampiran 8. Matriks Transkrip Hasil Wawancara dengan Informan 5.....	109
Lampiran 9. Foto Peneliti dengan Informan Kunci.....	111
Lampiran 10. Foto Peneliti dengan Informan 1.....	111
Lampiran 11. Foto Peneliti dengan Informan 2.....	112
Lampiran 12. Foto Peneliti dengan Informan 3.....	112
Lampiran 13. Foto Peneliti dengan Informan 4.....	113
Lampiran 14. Foto Peneliti dengan Informan 5.....	113
Lampiran 15. Curriculum Vitae.....	114