

## DAFTAR ISI

**SURAT PERNYATAAN**

**LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG**

**TANDA LULUS SIDANG**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

**ABSTRAK**

**KATA PENGANTAR..... viii**

**DAFTAR ISI..... x**

**DAFTAR TABEL ..... xiv**

**DAFTAR GAMBAR..... xv**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xvi**

*Halaman*

**BAB I PENDAHULUAN**

1

1.1 Latar Belakang ..... 1

1.2 Fokus Penelitian ..... 6

1.3 Tujuan Penelitian ..... 6

1.4 Manfaat Penelitian ..... 6

1.4.1 Manfaat Akademis ..... 6

1.4.1.1 Manfaat Akademis ..... 6

1.4.2 Manfaat Praktis ..... 6

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Penelitian Terdahulu ..... 7

2.2 Tinjauan Pustaka .....	24
2.2.1 Pola Komunikasi dalam Organisasi .....	24
2.2.2 Komunikasi Organisasi .....	25
2.2.3 Pengaruh komunikasi terhadap perilaku organisasi .....	25
2.3 Dimensi-dimensi Komunikasi dalam kehidupan organisasi .....	27
2.3.1 Komunikasi Internal .....	27
2.3.2 Komunikasi Eksternal .....	27
2.4 Fungsi dan Peran pemimpin .....	28
2.4.1 Fungsi Komunikasi dalam organisasi .....	29
2.5 Hambatan dalam Komunikasi organisasi .....	30
2.5.1 Aliran Komunikasi formal dalam organisasi .....	31
2.5.2 Definisi Struktur organisasi.....	32
<b>BAB III</b>	
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Paradigma .....	34
3.2 Tipe Penelitian .....	35
3.3 Metode Penelitian .....	35
3.4 Subjek Penelitian .....	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5.1 Data Premier .....	38
3.5.2 Data Sekunder .....	40

3.6 Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1 Reduksi Data .....	41
3.6.2 Triangulasi.....	41
3.6.3 Menarik Kesimpulan.....	42
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Sejarah Hotel Le meridian .....	43
4.1.1 Fasilitas Hotel .....	44
4.1.2 Divisi-divisi hotel.....	44
4.1.3 Visi dan Misi Hotel .....	52
4.1.4 Lokasi .....	52
4.1.5 Logo hotel .....	53
4.1.6 Struktur organisasi .....	54
4.1.7 Program CSR .....	57
4.2 Hasil Penelitian .....	60
4.2.1 Deskripsi Narasumber .....	61
4.2.2 Deskripsi penelitian.....	63
4.2.3 Pola komunikasi organisasi di Hotel.....	78
4.3 Hasil penelitian.....	80
4.3.1 Arus pesan Komunikasi di departemen service .....	80
4.3.2 Hambatan Komunikasi.....	80
4.3.3 Pola Komunikasi Organisasi di departemen service.....	83

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	

