

ABSTRAK

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui sebuah media dan pada komunikasi dua arah terdapat timbal balik di dalamnya. pola komunikasi adalah bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan pesan yang mengaitkan dua komponen, yaitu gambaran atau rencana yang meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas, dengan komponen-komponen yang merupakan bagian penting atas terjadinya hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan meneliti pola komunikasi dan strategi Lembaga Pendidikan Kapal Pesiar Chef De Partie yang mengatur dan mempengaruhi internal maupun eksternal dari LPK Chef De Partie dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data ialah melalui wawancara dan observasi. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara mendalam melalui tiga narasumber yang berbeda untuk mendapatkan informasi dan memudahkan peneliti untuk memahami hal yang diteliti. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipatif, dengan tujuan mengetahui apa saja aktivitas dari seluruh pola komunikasi dan strategi dari LPK Chef De Partie. Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa terdapat dua bentuk pola komunikasi yang dilakukan oleh LPK Chef De Partie yaitu pola komunikasi horizontal dan pola komunikasi vertical di dalam internal maupun eksternal LPK Chef De Partie, serta melalui kepemimpinan dan nilai-nilai dari perusahaan LPK Chef De Partie terdapat beberapa upaya untuk menciptakan kualitas yang semakin sempurna, baik kepada publik internal maupun eksternal. Dibandingkan oleh LPK lain yang sejenis, Chef De Partie menyajikan lebih banyak strategi yang memudahkan internal dan eksternal dari segala sisi.

Kata kunci: Pola komunikasi, kualitas pelayanan, kepemimpinan

ABSTRACT

Communication is the process of delivering messages from the communicator to the communicant through a media and in two-way communication there is reciprocity in it. The pattern of communication is the form or pattern of relationship between two or more people in the process of sending and receiving messages that link the two components, namely the picture or plan that includes the steps on an activity, with components that are an important part of the occurrence of communication relations between humans or groups and organizations. The purpose of this study is to describe and examine the communication and strategy patterns of the Chef De Partie Cruise Ship Institution that regulates and influences both internal and external of LPK Chef De Partie in an effort to improve service quality. This research uses descriptive qualitative research method. Collecting techniques used by researchers in collecting data is through interviews and observation. Interviews conducted by researchers are in-depth interviews through three different sources to obtain information and make it easier for researchers to understand what is being studied. Observations conducted by researchers are participatory observation, with the aim of knowing what are the activities of all communication and strategy patterns of LPK Chef De Partie. The results of this study indicate that there are two forms of communication patterns conducted by LPK Chef De Partie that is horizontal communication pattern and vertical communication pattern inside internal and external LPK Chef De Partie, and through leadership and values from LPK Chef De Partie company there are some efforts to create an increasingly perfect quality, both to the internal and external public. Compared to other similar LPKs, Chef De Partie presents more strategies that facilitate both internal and external from all sides..

Keywords: Communication patterns, service quality, leadership