

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
1.5 Kerangka Teori.....	6

1.5.1	Teori Kepemimpinan .....	6
1.5.2	Pola Komunikasi.....	8
1.5.3	Kualitas Pelayanan Perusahaan.....	10
1.5.4	Teori Budaya Organisasi.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		17
2.1	Komunikasi Organisasi .....	17
2.1.1	Pengertian Komunikasi Organisasi.....	17
2.1.2	Dimensi Komunikasi Organisasi .....	19
2.1.3	Pendekatan Komunikasi Organisasi .....	20
2.2	Komunikasi Internal di dalam Perusahaan.....	24
2.3	Penelitian Sebelumnya .....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....		28
3.1	Jenis Penelitian.....	28
3.2	Objek Penelitian dan Subjek Penelitian .....	29
3.3	Lokasi Penelitian .....	29
3.4	Sumber Data.....	29
3.4.1	Primer.....	29
3.4.2	Sekunder .....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5.1	Wawancara.....	30

3.5.2	Observasi.....	30
3.5.3	Studi Pustaka.....	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	31
3.7	Keabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Deskripsi Chef De Partie.....	34
4.1.1	Visi dan Misi Chef De Partie.....	36
4.1.2	Lokasi Perusahaan.....	36
4.1.3	Logo Perusahaan.....	36
4.1.4	Struktur Perusahaan.....	38
4.2	Kepemimpinan Direktur LPK Chef De Partie.....	40
4.2.1	Manajer Operasional.....	43
4.3	Kebijakan Chef De Partie.....	45
4.3.1	Pendidikan Siswa-Siswi Chef De Partie.....	45
4.3.2	Rekrutmen Kapal Pesiar.....	47
4.4	Kualitas Pelayanan Chef De Partie.....	50
4.5	Nilai-Nilai Perusahaan.....	54
4.6	Pola Komunikasi Organisasi Yang Terbentuk di dalam LPK Chef De Partie.....	57
4.6.1	Komunikasi antara Direktur dengan Manajer ( <i>Head of Finance</i> ) ..	57

4.6.2	Komunikasi antara Direktur dengan Manajer ( <i>Head of Finance</i> ) ..	58
4.6.3	Komunikasi antara Direktur dengan Staff Administrasi.....	59
4.6.4	Komunikasi Antara Direktur dengan Staff Tenaga Pengajar .....	61
4.6.5	Komunikasi Antara Direktur dengan Staff <i>Marketing</i> .....	62
4.6.6	Komunikasi Antara Direktur dengan Siswa .....	63
4.6.7	Komunikasi Antara Manajer ( <i>Head of finance</i> ) dengan Manajer Operasional .....	65
4.6.8	Komunikasi antara Manajer Operasional Dengan Staff Tenaga Pengajar.....	66
4.6.9	Komunikasi Antara Manajer Operasional Dengan Staff Administrasi .....	67
4.6.10	Komunikasi Antara Manajer Operasional Dengan Staff <i>Marketing</i>	68
4.6.11	Komunikasi antara Manajer Operasional dengan Siswa.....	70
4.6.12	Komunikasi Antara Manajer ( <i>Head of finance</i> ) dengan Staff Finance .....	72
4.6.13	Komunikasi Antara Staff Tenaga Pengajar dengan Siswa.....	73
4.6.14	Komunikasi Antara Staff Administrasi dengan Siswa.....	74
4.6.15	Komunikasi antara Siswa dengan Siswa.....	76
4.7	Pembahasan .....	77
4.7.1	Strategi Pelayanan Chef De Partie .....	78

4.7.2	Kepemimpinan Direktur dalam Mempengaruhi Kualitas Pelayanan LPK Chef De Partie .....	81
BAB V	PENUTUP .....	85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	.....	89
LAMPIRAN	.....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Siswa dan siswi maupun tenaga pengajar dari Chef De Partie .....	35
Gambar 4.2 Logo Chef De Partie .....	37
Gambar 4.3 Bagan struktur organisasi Chef De Partie .....	40
Gambar 4.4 Bapak Agus Supardiyono Direktur LPK Chef De Partie.....	41
Gambar 4.5 Bapak Amri Harjanto Manajer Operasional LPK Chef De Partie ....	45
Gambar 4.6 Kegiatan praktik memasak di dapur Chef De Partie .....	46
Gambar 4.7 Kegiatan belajar mengajar Bahasa Inggris bagi siswa Chef De Partie .....	47
Gambar 4.8 Suasana persiapan para kandidat yang akan melakukan wawancara rekrutmen .....	48
Gambar 4.9 Salah satu kapal pesiar yang memakai jasa Chef De Partie dalam memperoleh tenaga kerja “ <i>Disney Magic Cruise</i> ”.....	50
Gambar 4.10 Pihak internal dan siswa-siswi Chef De Partie mengadakan lomba 17-an .....	53
Gambar 4.11 Suasana salah satu acara yang diadakan bersama klien dari Chef De Partie .....	53
Gambar 4.12 Bagan komunikasi vertikal antara Direktur dan <i>Head of Finance</i> ..	58
Gambar 4.13 Bagan komunikasi vertikal antara Direktur dan Manajer Operasional .....	59
Gambar 4.14 Bagan komunikasi vertikal antara Direktur dan Staff Administrasi	61

Gambar 4.15 Bagan komunikasi vertikal antara Direktur dan Staff Tenaga Pengajar.....	62
Gambar 4.16 Bagan komunikasi vertikal antara Direktur dan Marketing .....	63
Gambar 4.17 Kegiatan Komunikasi antara Direktur dan Siswa Chef De Partie ..	64
Gambar 4.18 Bagan komunikasi vertikal antara Direktur dan Siswa .....	65
Gambar 4.19 Bagan komunikasi horizontal antara <i>Head of Finance</i> dan Manajer Operasional .....	66
Gambar 4.20 Bagan komunikasi vertikal antara Manajer Operasional dan Staff Tenaga Pengajar .....	67
Gambar 4.21 Bagan komunikasi vertikal antara Manajer Operasional dan Staff Administrasi .....	68
Gambar 4.22 Manajer Operasional dan Staff Marketing dari Chef De Partie .....	69
Gambar 4.23 Bagan komunikasi vertikal antara Manajer Operasional dan Staff <i>Marketing</i> .....	70
Gambar 4.24 Hubungan yang Terjalin antara Manajer Operasional dan para siswa .....	71
Gambar 4.25 Bagan komunikasi vertikal antara Manajer Operasional dan Siswa	72
Gambar 4.26 Bagan komunikasi vertikal antara <i>Head of Finance</i> dan <i>Staff Finance</i> .....	73
Gambar 4.27 Kegiatan Komunikasi yang Dilakukan Tenaga Pengajar dan Siswa Chef De Partie di dalam kelas.....	74
Gambar 4.28 Bagan komunikasi vertikal antara Staff Tenaga Pengajar dan Siswa .....	74

Gambar 4.29 Komunikasi Antara Staff Administrasi dan Siswa.....	75
Gambar 4.30 Bagan komunikasi vertikal antara Staff Administrasi dan Siswa ...	76
Gambar 4.31 Komunikasi Antara Siswa dan Siswa .....	77
Gambar 4.32 Bagan komunikasi horizontal antara Siswa dan Siswa .....	77