

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	
1.4.1 Manfaat Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Kerangka Teori	
1.5.1 Pola Komunikasi.....	9
1.5.2 Pengertian Komunikasi Antarpribadi.....	12

1.5.2.1 Definisi Komunikasi Antarpribadi Menurut Para Ahli.....	13
1.5.2.2 Karakteristik Komunikasi Antarpribadi.....	15
1.5.3 Pengertian <i>Customer Service</i>	16
1.5.4 Komunikasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	18
1.5.5 The Osgood and Schramm Circular Model (Model Sirkular Osgood dan Schramm).....	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi.....	22
2.1.1 Proses Komunikasi.....	24
2.1.2 Unsur-unsur Dalam Proses Komunikasi.....	27
2.1.3 Unsur-unsur Komunikasi.....	28
2.2 Bentuk Komunikasi	
2.2.1 Pola Komunikasi.....	31
2.2.2 Komunikasi Antarpribadi.....	32
2.3 Pengertian Jasa.....	35
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>).....	36
2.3.2 Karakteristik Pelayanan.....	37
2.4. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	38
2.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	40
2.4.2 Unsur-unsur Kualitas Pelayanan.....	41

2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	43
2.5.1 Faktor-faktor Pendorong Kepuasan Pelanggan.....	44
2.6 Pengertian Pelanggan	
2.6.1 Pelayanan Pelanggan.....	46
2.6.2 Klasifikasi Pelanggan.....	47
2.6.3 Karakter Pelanggan.....	48
2.7 Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>).....	50
2.7.1 Strategi Pelayanan Untuk Publik Internal.....	51
2.7.2 Strategi Pelayanan Untuk Publik Eksternal.....	51
2.8 Penelitian Terdahulu.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	54
3.2 Lokasi penelitian.....	55
3.3 Objek Penelitian.....	56
3.4 Jenis Data.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1 Wawancara.....	57
3.5.2 Observasi.....	58
3.5.3 Dokumentasi.....	59
3.6 Teknik Analisis Data.....	59
3.7 Uji Keabsahan Data.....	60
3.7.1 Triangulasi Data (triangulasi sumber).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	
4.1.1 Profil Perusahaan.....	62

4.1.2 Logo Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	64
4.1.3 Visi dan Misi Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	65
4.1.4 Informasi bangunan Hotel Atrium Premiere Yogyakarta.....	66
4.1.5 Cabang Hotel Atrium Premiere.....	67
4.2 Struktur Organisasi Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	
4.2.1 Struktur Organisasi.....	68
4.2.2 Deskripsi Jabatan di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta.....	69
4.2.3 Profil Karyawan (<i>Front Office</i>).....	78
4.3 Hasil Penelitian	
4.3.1 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Hotel Atrium Premiere Yogyakarta dalam memberikan pelayanan prima.....	81
4.3.2 Tahapan Pelayanan Prima Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	85
4.3.3 Kualitas Pelayanan dan Fasilitas yang diberikan Hotel Atrium Premiere Yogyakarta kepada pelanggan.....	88
4.3.4 Harapan dan Tanggapan Pelanggan Terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Atrium Premiere Yogyakarta.....	91

4.4 Pembahasan	
4.4.1 Pola Komunikasi <i>Customer Service</i> Hotel Atrium Premiere Yogyakarta dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.....	93
4.4.2 Pola Komunikasi Antarpribadi Yang Terjadi Pada Hotel Atrium Premiere Yogyakarta.....	95
4.4.3 Analisi The Osgood and Schramm Circular Model <i>Customer Service</i> dalam Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta.....	104
4.4.4 Faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	107
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Karakteristik Pelayanan Barang dan Jasa.....	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Proses Komunukasi.....	11
Gambar 1.2 Model Sirkular Osgood dan Schramm.....	20
Gambar 2.1 Model Segitiga Layanan.....	39
Gambar 4.1 Bapak Yuda Wijaya (<i>Owner</i>)	62
Gambar 4.2 Logo Hotel.....	64
Gambar 4.3 Hotel Atrium Premiere Yogyakarta.....	66
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Hotel Atrium Premiere Yogyakarta.....	68
Gambar 4.5 Pemberian Salam kepada pelanggan atau Tamu.....	86
Gambar 4.6 Pola Pelayanan Customer Service Hotel Atrium PremiereYogyakarta.....	97