

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Kerangka Teori.....	12
1.5.1 Teori Pengungkapan Diri (Self Disclosure)	12
1.5.2 Teori Penetrasi Sosial.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi Interpersonal	18
2.1.1 Proses Komunikasi Interpersonal.....	19
2.1.2 Tujuan komunikasi Interpersonal.....	20
2.1.3 Sifat-sifat Komunikasi Interpersonal	23
2.1.4 Tipe Komunikasi Interpersonal.....	25
2.1.5 Faktor-Faktor Komunikasi Interpersonal.....	27
2.2 Efektifitas Komunikasi Interpersonal.....	29

2.3 Penelitian Sebelumnya.....	31
--------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Lokasi Penelitian	36
3.3 Sumber Data	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data	37
3.5 Teknik Analisa Data	38
3.6 Keabsahan Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Hotel Inna Garuda Yogyakarta.....	41
4.1.1 Lokasi Penelitian	43
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	44
4.1.3 Logo Perusahaan	46
4.1.4 Struktur Organisasi	47
4.1.5 Fasilitas yang dimiliki Inna Garuda.....	48
4.2 Deskripsi Credit Department.....	53
4.2.1 Faktor Terbentuknya Credit Department di Hotel Inna Garuda	53
4.2.2 Tugas dan Peran Credit Manager Hotel Inna Garuda ..	53
4.3 Syarat Pemberian Fasilitas Kredit Kepada Customer	57
4.3.1 Pembagian Golongan Customer dan Mekanisme Pelaksanaan Sistem Kredit	59
4.4 Struktur Organisasi Credit Departement dalam Perusahaan.....	62
4.5 Deskripsi Responden Penelitian.....	62
4.6 Hasil Penelitian.....	65
4.6.1 Permasalahan dalam Sistem Kredit	65

4.6.2 Strategi Komunikasi Interpersonal Credit Manager 70

4.7 Pembahasan 91

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 99

5.2 Saran 100

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Trend Naik / Turunnya <i>Outstanding</i>	5
Gambar 4.1. Logo Perusahaan	46
Gambar 4.2. Komunikasi kepada Reguler Customer	76
Gambar 4.3. Komunikasi kepada Customer <i>Slow Payer</i>	77
Gambar 4.4. Komunikasi kepada Customer <i>Bad Debt</i>	78

