

## DAFTAR ISI

---

KATA PENGANTAR .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACT .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	9
1.1 Latar Belakang .....	9
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Batasan Masalah.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian .....	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	15
2.1 Komunikasi.....	15
2.2 Hubungan Komunikasi Efektif & Komunikasi Pelayanan.....	16
2.3 Komunikasi Efektif .....	18
2.3.1 Indikator Komunikasi Efektif .....	19
2.4 Komunikasi Pelayanan.....	21
2.4.1 Etos Komunikator.....	22
2.4.2 Sikap Komunikator .....	23
2.5 Communication Gap .....	24
2.6 Unsur Komunikasi .....	24
2.7 Hotel .....	25
2.8 Restoran.....	26
2.9 Pelayanan.....	26
2.10 Sequence of Service Padma Hotel (SOP) .....	27
2.11 Waiter .....	29
2.12 Wisatawan Asing/Mancanegara.....	30

2.13	Orisinalitas Penelitian .....	31
2.14	Kerangka Penelitian .....	33
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....		36
3.1	Pendekatan Penelitian .....	36
3.2	Lokasi Penelitian .....	36
3.3	Jadwal Penelitian .....	36
3.4	Jenis dan Sumber Data .....	37
3.5	Instrumen Penelitian .....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7	Teknik Analisa Data .....	43
BAB 4 DATA DAN PEMBAHASAN .....		47
4.1	Profil Resinda Hotel Karawang .....	47
4.1.1	The Oryza Restaurant .....	48
4.2	Pembahasan .....	49
4.2.1	Efektivitas Komunikasi yang terjadi di The Oryza Restaurant .....	49
4.2.2	Komunikasi Pelayanan <i>Waiter</i> yang Berjalan di The Oryza Restaurant .....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		72
5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Saran .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....		74
LAMPIRAN .....		79