

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
MOTTO HIDUP	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
1.5 Kajian Penelitian Relevan	8
1.6 Landasan Pemikiran	14

1.6.1 Landasan Teoritis.....	14
1.6.2 Kerangka Konseptual.....	16
1.7 Langkah–Langka Penelitian	18
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	18
1.7.2 Paragdimma dan Pendekatan	19
1.7.3 Metode Penelitian	21
1.7.4 Jenis data dan Sumber Data	21
1.7.5 Teknik Pemilihan Informan	23
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
1.7.7 Teknik Analisis Data	26
1.7.8 Rencana Jadwal Penelitian.....	28
BAB II	29
TINJAUAN PUSTAKA.....	29
2.1 Komunikasi Organisasi	29
2.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi.....	29
2.1.2 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	31
2.1.3 Tujuan Komunikasi Organisasi	34
2.2 Komunikasi Internal	36
2.2.1 Definisi Komunikasi Internal.....	36
2.2.2 Jenis-jenis Komunikasi Internal.....	38
2.3 <i>Employee relations</i>	39
2.3.1 Definisi <i>Employee relations</i>	39
2.3.2 Tujuan <i>Employee relations</i>	42
BAB III.....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN	45

3.1 Gambaran umum lokasi penelitian.....	45
3.1.1 Sejarah Singkat Grand Cordela Hotel Bandung	45
3.1.2 Profile Grand Cordela Hotel Bandung.....	46
3.1.3 Stuktur Organisasi Grand Cordela Hotel Bandung.....	48
3.1.4 Visi dan Misi Grand Cordela Hotel Bandung.....	48
3.1.5 Fasilitas Grand Cordela Hotel Bandung	49
3.1.6 Profil Informan	56
3.2 Hasil Penelitian.....	58
3.2.1 Komunikasi Dari Pimpinan Kepada Karyawan (<i>Downward Communication</i>).....	59
3.2.2 Komunikasi Dari Karyawan Kepada Pimpinan (<i>Upward Communication</i>).....	66
3.2.3 Komunikasi Antar Karyawan (<i>Sideways Communication</i>)	73
3.4 Pembahasan Penelitian	81
3.4.1 Komunikasi Dari Pimpinan Kepada Karyawan (<i>Downward Communication</i>).....	83
3.4.2 Komunikasi dari Karyawan Kepada Pimpinan (<i>Upward Communication</i>)	91
3.4.3 Komunikasi Antar Karyawan (<i>Sideways Communication</i>)	97
BAB IV	106
PENUTUP.....	106
4.1 Kesimpulan.....	106
4.2 Saran.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	116