

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
RIWAYAT HIDUP.....	xviii
MOTO HIDUP.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.4.1 Kegunaan Akademis	11
1.4.2 Kegunaan Praktis	12
1.5 Landasan Pemikiran.....	13
1.5.1 Landasan Teoritis.....	13
1.5.2 Landasan Konseptual	15
1.5.2.1 Public Speaking	15
1.5.2.2 Pemandu Wisata.....	16
1.5.2.3 Kredibilitas.....	17
1.6 Langkah-langkah Penelitian	18
1.6.1 Lokasi Penelitian.....	18
1.6.2 Paradigma dan Pendekatan	19
1.6.3 Metode Penelitian.....	20

1.6.4	Jenis dan Sumber Data.....	22
1.6.5	Teknik Penentuan Informan.....	24
1.6.6	Teknik Pengumpulan Data.....	26
1.6.7	Teknik Analisis Data	28
1.10	Rencana Jadwal Penelitian.....	31
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....		32
2.1	Penelitian Terdahulu	32
2.2	Kajian Konseptual.....	40
2.2.1	Public Speaking.....	40
2.2.2	Pemandu Wisata	48
2.2.3	Kredibilitas.....	56
2.3	Landasan Teoritis.....	63
2.3.1	Teori Communication Competence.....	63
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		67
3.1	Profil Perusahaan	67
3.1.1	Gambaran Umum Layanan Wisata Cerita Bandung	67
3.1.2	Visi dan Misi Layanan Wisata Cerita Bandung.....	68
3.1.3	Struktur Organisasi Layana Wisata Cerita Bandung.....	69
3.1.4	Layanan Wisata Cerita Bandung.....	70
3.2	Profil Infroman	72
3.3	Hasil Penelitian.....	74
3.3.1	<i>Skill</i> (Keterampilan) Komunikasi Pemandu Wisata	75
3.3.2	<i>Knowledge</i> (Pengetahuan) Pemandu Wisata	90
3.3.3	<i>Motivation</i> (Motivasi) Pemandu Wisata.....	97
3.3.4	Kredibilitas Layanan Wisata Cerita Bandung.....	103
3.3.4.1	Kehandalan Layanan Wisata	104
3.3.4.2	Keahlian Layanan Wisata.....	108
3.3.4.3	Daya Tarik Layanan Wisata	111
3.4	Pembahasan Hasil Peneltian.....	116
3.4.1	<i>Skill</i> (Keterampilan) <i>Public Speaking</i> Pemandu Wisata.....	118

3.4.2 <i>Knowledge</i> (Pengetahuan) Pemandu Wisata Cerita Bandung dalam Aktivitas <i>Public Speaking</i>	129
3.4.3 <i>Motivation</i> (Motivasi) Pemandu Wisata Cerita Bandung dalam Aktivitas <i>Public Speaking</i> 136	
3.4.4 Aktivitas <i>Public Speaking</i> Pemandu Wisata dalam Membangun Kredibilitas Layanan Wisata	144
3.4.4.1 Kehandalan (<i>Reliability</i>) Layanan Wisata Cerita Bandung	145
3.4.4.2 Keahlian (<i>Expertise</i>) Layanan Wisata Cerita Bandung.....	150
3.4.4.3 Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>) Layanan Wisata Cerita Bandung	156
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	164
4.1 Kesimpulan.....	164
4.2 Saran	167
4.2.1 Saran Praktis	167
4.2.2 Saran Akademis	167
DAFTAR PUSTAKA.....	169
LAMPIRAN	177

