

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Pertanyaan Penelitian.....	4
1.2.1 Fokus Penelitian	4
1.2.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Kajian Literatur	7
2.1.1 Penelitian Sejenis	7
2.2 Kerangka Konseptual	14
2.2.1 Komunikasi	14
2.2.2 Strategi Komunikasi.....	18
2.2.3 Public Relation	19
2.2.4 Mutu Pelayanan.....	20
2.3 Kerangka Teoritis	20
2.4 Kerangka Pemikiran	21
BAB 3 SUBJEK, OBJEK, DAN METODOLOGI.....	25
3.1 Subjek Penelitian.....	25
3.2 Objek Penelitian	27
3.2.1 Profil Amaris Hotel Cihampelas	28
3.2.2 Visi Amaris Hotel Cihampelas.....	28
3.2.3 Misi Amaris Hotel Cihampelas	28
3.2.4 Makna Logo Amaris Cihampelas.....	29
3.2.5 Sejarah Amaris Hotel Cihampelas	30
3.2.6 Tujuan Amaris Hotel Cihampelas.....	31
3.3 Metode Penelitian.....	31
3.4 Desain atau Paradigma Penelitian	32

3.5	Prosedur Pengumpulan Data	34
3.6	Rancangan Analisis Data	35
3.7	Kredibilitas dan Tingkat Kepercayaan Hasil Penelitian	38
3.8	Membuka Akses dan Menjalinkan Hubungan Dengan Subjek Penelitian	39
3.9	Lokasi dan Jadwal Penelitian	40
3.9.1	Lokasi Penelitian	40
3.9.2	Jadwal Penelitian	40
BAB 4		42
4.1	Deskripsi Informan	42
4.1.1	Deskripsi Informan Inti	43
4.1.2	Deskripsi Informan Pendukung	44
4.1.3	Deskripsi Informan Ahli	45
4.1.4	Deskripsi Informan Akademisi	46
4.2	Analisis Hasil Penelitian	47
4.2.1	Mengenal Strategi Customer Amaris Hotel Cihampelas	48
4.1.2	Mengenal strategi hubungan Amaris Hotel Cihampelas	56
4.1.3	Mengenal Strategi Management di Amaris Hotel Cihampelas	66
4.3	Pembahasan	76
4.3.1	Customer (Pelanggan)	77
4.3.2	Relationship (Hubungan)	79
4.3.3	Management (Manajemen)	81
BAB 5		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	88