

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono, *Kantor Depan Hotel (Front Office)*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 1992.
- F. Rachmadi, *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
- Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Bandung 1990.
- I Ketut Putra Suarhana, *Kantor Depan*, BPLP Bali, Denpasar, 1995.
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikology Komunikasi Remaja*, Karya CV, Bandung, 1995.
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
- Jujun Surya Sumantri, *Filsafat Ilmu*, Sinar Harapan, Jakarta, 1992.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998.
- Phil Astrid S. Susanto, *Komunikasi Dalam Teori dan Praktek*, Binacipta, Bandung, 1998.
- Onong U. Effeady, *Human Relations Dan Relation Dalam Management*, Alumni Bandung, 1997.
- Onong U. Efendy, *Dimensi-dimensi Komunikasi*, Alumni, Bandung, 1991.
- _____, *Kepemimpinan Dan Komunikasi*, Alumni, Bandung, 1997.
- _____, *Dimensi-dimensi Komunikasi*, Alumni, Bandung, 1991.
- _____. *Ilmu komunikasi Teori dan Praktek*. Remaja Karya. Bandung. 1994.
- _____. *Radio, Siaran. Teori dan Praktek*. Alumni. Bandung. 1993.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Angkasa, Bandung, 1990.

Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Yayasan Fak. Psikologi UGM, Yogyakarta, 1997.

Teguh Meinanda, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Armico, Bandung, 1991.

Ton Kertapati, *Bunga Rampai Azas-Azas Penerangan Dan Komunikasi*, Bina Aksara, Jakarta 1991.



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

N a m a : _____
Alamat : _____
Tanggal Wawancara : _____
Pewawancara : _____

Assalamu'alikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : DENNY S. WARDHANA
NPM : 97 850 0052
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang melakukan kegiatan penelitian mengenai " KOMUNIKASI TATAP MUKA DI HOTEL GARUDA PLAZA MEDAN (Studi Deskriptif Tentang Komunikasi Tatap Muka Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Hotel Garuda Plaza Medan) ". Karenanya dalam kesempatan ini saya berharap dapat kiranya Bapak/Ibu/Saudara/I menjawab pertanyaan yang diajukan pada kolom yang telah disediakan, sesuai dengan pilihan

Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I atas informasi yang diberikan diucapkan terima-kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Medan, Januari 2004
Hormat Saya

DENNY S. WARDHANA

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin :
 - a. Pria
 - b. Wanita

2. Suku bangsa :
 - a. Jawa
 - b. Batak Mandailing
 - c. Batak Toba
 - d. Padang
 - e. Melayu
 - f. Dan lain-lain, sebutkan

3. Berapa lama biasanya Bapak/Ibu menginap :
 - a. 1 hari
 - b. 2 hari
 - c. 3 hari
 - d. 4 hari
 - e. Lebih dari 5 hari

II. KOMUNIKASI TATAP MUKA FRONT OFFICE (VARIABEL BEBAS)

4. Bagaimana menurut Bapak / Ibu komunikasi tatap muka yang dilakukan oleh petugas front office Garuda Plaza Hotel Medan ?
 - a. Baik
 - b. Kurang baik
 - c. Tidak baik

5. Menurut Bapak/Ibu hal-hal tentang apakah sajakah yang sering dikomunikasikan tamu dengan petugas front office?
 - a. Pelayanan yang diberikan hotel
 - b. Fasilitas hotel
 - c. Hal-hal yang menyangkut kepentingan tamu hotel

6. Apakah petugas front office selalu melakukan komunikasi terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan hotel ?
 - a. Sering
 - b. Jarang
 - c. Tidak pernah
7. Menurut Bapak/Ibu tepatkah frekwensi tatap muka yang dilakukan petugas front office terhadap tamu hotel ?
 - a. Tepat
 - b. Kurang tepat
 - c. Tidak tepat
8. Apakah pada waktu komunikasi yang diterapkan oleh petugas front office telah sesuai dengan yang Bapak/Ibu inginkan ?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Tidak sesuai
9. Apakah komunikasi yang dilakukan oleh front office telah sesuai dengan kebutuhan informasi para tamu hotel ?
 - a. Ya
 - b. Kadang-kadang
 - c. Sama sekali tidak
10. Apakah Bapak/Ibu merasa komunikasi yang dilakukan front office bertujuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada para tamu
 - a. Ya
 - b. Kadang – kadang
 - c. Tidak
11. Apakah komunikasi yang dilakukan juga didasarkan kepada tugas-tugas dari front office ?
 - a. Ya
 - b. Kurang mengetahui
 - c. Tidak tahu