

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat dan hidayahNya berupa kesehatan , kesempatan, ilmu pengetahuan dan juga iman sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “ **Opini Publik Pelanggan Hotel tentang Komunikasi Non Verbal dalam peningkatan Tingkat Hunian Kamar di Hotel Garuda Plaza Medan** “. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat mutlak untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik jurusan Komunikasi Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak jarang penulis menemukan kendala. Hal ini disebabkan karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan, waktu dan sumber bacaan yang diperoleh penulis. Tapi berkat bimbingan, dukungan, motivasi yang penulis terima dari berbagai pihak akhirnya segala kendala tersebut dapat terlampaui sampai selesainya skripsi ini. Untuk itu dengan rasa haru dan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada keluarga tercinta papa, mama, oka, dea, nenek tercinta, uak, om dan tante serta kak lia. Terima kasih telah memiliki mereka yang telah memberikan restu, motivasi kepada penulis. Selain itu Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Nina Siti Salmaniah Siregar Msi sebagai Dekan Fakultas ISIPOL UMA.

2. Ibu Dra. Efiati J. Hasibuan Msi sebagai Ketua Jurusan Komunikasi UJMA
3. Seluruh Dosen dan Kabag Adm serta seluruh staff FISIPOL UMA (kak Emi, Bang Fuad dan Bang Helmi, banyak terima kasih atas bimbingan dan bantuannya selama ini)
4. Seluruh teman - teman dari SD Eria, SMP Eria , SMU N 5 Medan , AKPAR Medan, UMA (Olie, Kak Sri angkatan 2003 - 2006) dan Rekan - rekan kerja di Club Med Ria Bintan , Novotel Batam , Garuda Plaza Hotel serta grandNANGGROE hotel Banda Aceh yang telah memberikan pengertian, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
5. Kak Maya n Bang Joe, Kiki n Cino, Olie, Iwan, dan lain - lain , thanks atas support, nasehat, motivasi, arahan. Ibu Riza Miraza dan Bun - Bun yang begitu banyak memberikan dukungan kepada Penulis.
6. Starbuck Crew, thank's yach .(Hendi , Ijal, Heni). *Thank's for green tea*
7. Dan seluruh teman - teman penulis, yang tidak dapat dituliskan satu persatu.

Akhirnya semoga yang penulis lakukan mendapat ridho dari Allah SWT dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca sekalian.

Medan, Mei 2007

Penulis

Hafiza Novenda Syahridha
NIM : 04.850.0001

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar.....	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.6. Kerangka Teori	5

BAB II URAIAN TEORITIS

2.1. Komunikasi	11
2.2. Opini Publik.....	14
2.3. Komunikasi Nonverbal.....	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	25
3.2. Lokasi Penelitian	25
3.3. Populasi dan Sampel.....	25

3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4. Variabel dan Definisi Operasional	28
3.5. Teknik Analisa Data	29



BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Sejarah Hotel Garuda Plaza	30
4.1.1 Kontak Bisnis.....	32
4.1.2 Klasifikasi Hotel Garuda Plaza	32
4.1.3 Fasilitas Hotel	33
4.1.4 Fasilitas Penunjang lainnya.....	35
4.2 Struktur Organisasi	36
4.3 Sistem Operasional	39

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Proses Pengumpulan Data	45
5.2 Analisa Data	45
5.3 Evaluasi Data	46

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	65
6.2 Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Sample Jumlah tamu Regular yang menginap di Hotel Garuda Plaza	27
Tabel 2	Variabel yang digunakan dalam penelitian	29
Tabel 3	Greeting / Pengucapan Salam karyawan	46
Tabel 4	Sikap Staff / Karyawan	47
Tabel 5	Penampilan Personal Karyawan	48
Tabel 6	Keramahan Karyawan	49
Tabel 7	Kartu Ucapan	50
Tabel 8	Fasilitas Meeting Room	51
Tabel 9	Fasilitas dan Pelayanan Kamar	52
Tabel 10	Makanan dan minuman	53
Tabel 11	Fruit Basket dan Aneka Kue	54
Tabel 12	Tampilan gambar / logo GPH	55
Tabel 13	Souvenir Kit	56
Tabel 14	Musik yang ada di Lobby Area	57
Tabel 15	Pengetahuan Produk karyawan	58
Tabel 16	Sarana Parkir dan Keamanan	59
Tabel 17	Fasilitas Internet Access	60

Tabel 18	Responden yang menginap	61
Tabel 19	Data Karakteristik Responden/ Variabel Antara	
	Jenis Kelamin Responden	62
Tabel 20	Umur Responden	62
Tabel 21	Jenis Pekerjaan Responden	63
Tabel 22	Tempat Tinggal / Domisili Responden	64





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Komunikasi Berlo	8
Gambar 2	Struktur Organisasi Hotel Garuda Plaza	36
Gambar 3	Struktur Organisasi Customer Relation Departemen	39
Gambar 4	Alur Kerja GRO	40
Gambar 5	Logo yang digunakan di Hotel Garuda Plaza Medan	68

