

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa di Surga dan Putra-Nya Yesus Kristus atas berkat-Nya, bimbingan dan kekuatan serta semangat yang senantiasa dipulihkan hari demi hari, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga juga penulis persembahkan kepada keluargaku tercinta (Bapak, Mama, K' Lili, Leli dan Johanes) yang telah banyak memberikan dukungan moril, materil terlebih untuk setiap doa yang senantiasa mengiringi tiap langkah dalam hidup penulis. Terima kasih buat cinta, perhatian dan pengertian yang turerah sampai detik ini.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan, nasehat serta dukungan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. A. Ya'kub Matondang, MA, selaku rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. M. Husni Thamrin Nasution Msi selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dan juga dosen Pembimbing II penulis.

4. Ibu Dra. Nina Siti Salmaniah Siregar Msi selaku dosen Pembimbing I yang telah sangat baik membimbing penulis.
5. Seluruh dosen pengajar jurusan Ilmu Komunikasi yang telah membagikan ilmu dan pengajaran kepada penulis.
6. Bapak Sutiono selaku *Human Resources Manager Grand Swiss-belhotel Medan*.
7. Ibu Efin Shu selaku *Assistant Human Resouces Manager di Grand Swiss-belhotel Medan*.
8. Ibu Mismaria selaku *Assistant Front Office Manager di Grand Swiss-belhotel Medan*
9. Seluruh teman Komunikasi 2007 dan 2008 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih menjadi sahabat yang telah memberikan banyak kebersamaan yang indah.
10. Martin Pernando Simbolon yang memberikan cintanya yang tulus kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan tulisan ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangan kepada pembacanya.

Penulis,

Meiniarti Laura Anggreni Purba

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	i
<b>DAFTAR ISI .....</b>	iii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	v
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	vi
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
I.1. Latar Belakang Masalah .....	1
I.2. Perumusan Masalah.....	5
I.3. Pembatasan Masalah.....	6
I.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
I.5. Kerangka Pemikiran .....	8
<b>BAB II : URAIAN TEORITIS</b>	
II.1. Prose Komunikasi .....	11
II.2. Tipe-tipe atau Karakter Tamu.....	29
II.4. Macam-macam <i>Complaint</i> yang dapat Terjadi.....	36
II.5. Penanganan <i>Complaint</i> .....	39
<b>BAB III : METODOLOGI PENELITIAN</b>	
III.1 Metode Penelitian.....	50
III.2. Populasi dan Sampel.....	50
III.3. Teknik Pengumpulan Data.....	51

III.4. Variabel dan Definisi Operasional .....	53
III.5. Teknik Analisa Data .....	56

#### **BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

IV.1 Sejarah <i>Grand Swiss-belhotel Medan</i> .....	57
IV.1.I Tipe Hotel .....	58
IV.1.II Fasilitas Hotel .....	61
IV.II Struktur Organisasi .....	65

#### **BAB V : ANALISIS DAN EVALUASI**

V.1. Tipe-tipe atau Karakter Tamu yang menginap di <i>Grand Swiss-belhotel Medan</i> .....	72
V.II Faktor-faktor yang Menjadi Penyebab Tamu <i>Grand Swiss-belhotel Medan Complaint</i> .....	73
V.III Bagaimana Proses Komunikasi dalam Menangani <i>Complaint</i> tamu di <i>Grand Swiss-belhotel Medan</i> .....	74

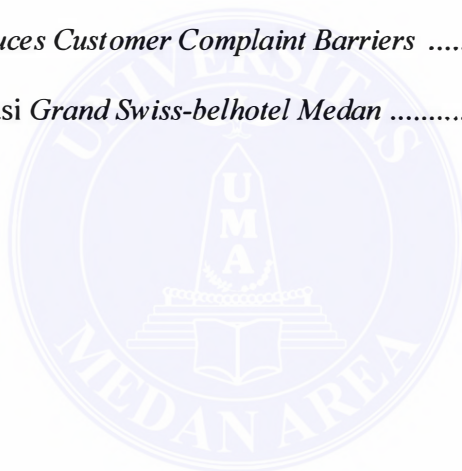
#### **BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN**

VI.1 Kesimpulan .....	78
VI.II Saran .....	79

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR GAMBAR

<u>No.</u>	<u>Gambar</u>	<u>halaman</u>
1.	Unsur-unsur yang Mempengaruhi Pemahaman .....	10
2.	Proses Komunikasi.....	28
3.	<i>Window Johari</i> .....	30
4.	Sikap dan sifat Manusia .....	33
5.	<i>Customer Response Categories to Service Failure</i> .....	36
6.	Proses Penanganan Keluhan Secara Efektif.....	41
7.	<i>Strategies to Reduces Customer Complaint Barriers</i> .....	49
8.	Struktur Organisasi <i>Grand Swiss-belhotel Medan</i> .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

### LAMPIRAN

1. Daftar Wawancara Terhadap Tamu yang Menginap di <i>Grand Swiss belhotel Medan</i> .....	82
2. Daftar Kuesioner Terhadap Tamu yang Menginap di <i>Grand Swiss belhotel Medan</i> .....	83
3. <i>Guest Satisfaction Survey</i> .....	93
4. Surat Izin Pra Penelitian .....	94
5. Surat Keterangan Penelitian .....	95
6. Daftar Riwayat Hidup .....	96

