

DAFTAR ISI

RINGKASAN	ii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	2
Tujuan	2
METODE	3
Lokasi dan Waktu PKL	3
Data dan Instrumen	3
Teknik Pengumpulan Data	3
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	4
Sejarah Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	4
Visi dan Misi Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	4
Logo Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	5
Fasilitas Perusahaan atau Hotel	5
Struktur Organisasi Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	8
TUGAS RESEPSIONIS HOTEL YELLOW STAR AMBARUKMO YOGYAKARTA	9
ASPEK KELUHAN DI HOTEL YELLOW STAR AMBARUKMO YOGYAKARTA	12
Keluhan Teknis	13
Keluhan Pelayanan	13
Keluhan Fasilitas	14
PROSES KOMUNIKASI DALAM PENANGANAN KELUHAN	15
Proses Komunikasi berdasarkan Komponen Komunikasi	16
Proses Komunikasi Primer dan Sekunder	18
Proses Komunikasi Interpersonal	22
Prosedur Penanganan Keluhan	26
HAMBATAN DALAM PROSES KOMUNIKASI PENANGANAN KELUHAN DI HOTEL YELLOW STAR AMBARUKMO YOGYAKARTA	29
Hambatan Psikologis dan Solusi untuk Mengatasinya	30
Hambatan Teknis dan Solusi untuk Mengatasinya	30
Hambatan Semantik dan Solusi untuk Mengatasinya	31
SIMPULAN DAN SARAN	31
Simpulan	31
Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33
RIWAYAT HIDUP	34





DAFTAR TABEL

1	Jenis, jumlah, dan harga kamar Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	2
2	Jadwal Shift Resepsionis Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	2

DAFTAR GAMBAR

1	Logo hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	13
2	Kamar hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	14
3	<i>Sky Star Lounge</i>	15
4	Baba Takim Resto	16
5	Struktur organisasi	16
6	Pemesanan melalui <i>Online Travel Agent</i>	18
7	Resepsionis dalam melayani tamu	19
8	Penyampaian keluhan terkait bagian hotel yang kurang bersih	22
9	Area parkir <i>basement</i> yang kurang luas	23
10	Proses komunikasi menurut Philip Kotler dalam Effendy 2011:16	24
11	Penyampaian keluhan melalui Traveloka	28
12	Penyampaian keluhan melalui Booking.com	28
13	Penyampaian keluhan melalui Agoda	29
14	<i>Rating</i> Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	29
15	<i>Guest Comment Card</i>	30
16	Proses komunikasi interpersonal	31
17	Rekap daftar keluhan	36
18	<i>Morning briefing</i> Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	36

DAFTAR LAMPIRAN

1	Dokumentasi penulis sebagai Resepsionis Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta	41
2	Dokumentasi penulis menggunakan batik setiap Kamis pading sesuai ketentuan PHRI Yogyakarta	41