

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Fokus Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8

### BAB II TINJAUAN TEORITIS

2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Tinjauan Teoritis.....	11
2.2.1 Komunikasi Organisasi .....	12
2.2.2 Fungsi dan Tujuan Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.3 Pendekatan Komunikasi Organisasi.....	21
2.3 Komunikasi Antarbudaya .....	24
2.3.1 Pengertian Komunikasi Antarbudaya .....	24
2.3.2 Tujuan Komunikasi Antarbudaya .....	26

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Proses Komunikasi Antarbudaya.....	27
2.3.4 Dinamika Komunikasi Antarbudaya .....	29
2.3.5 Etnosentrisme .....	30
2.3.6 Pola Komunikasi Antarbudaya .....	33
2.4 Operasionalisasi Konseptual .....	49
2.4.1 Komunikasi Antarbudaya.....	49
2.4.2 Etnosentrisme .....	49
2.4.3 Multikultural.....	49
2.4 Kerangka Berpikir.....	50

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian .....	51
3.2 Sumber Data .....	54
3.2.1 Data Primer .....	54
3.2.2 Data Sekunder .....	55
3.3 Unit Analisis.....	56
3.3.1 Informan .....	57
3.3.2 Key Informan .....	59
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.5 Keabsahan Data.....	62
3.6 Analisis Data .....	64

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Sejarah PT. Swiss-Belhotel International Hotels & Resorts.....	65
4.1.1 Filosofi PT. Swiss-Belhotel International Hotels & Resorts .....	67

4.1.2 Visi dan Misi PT. Swiss-Belhotel International Hotels & Resorts	68
4.1.3 Struktur Organisasi	69
4.2 Hasil Penelitian	72
4.3 Pembahasan	75
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	123
5.2 Saran	124
Daftar Pustaka	125
Daftar Riwayat Hidup	
Hasil Wawancara	
Lampiran	