

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Batasan Penelitian	5
1.4. Perumusan Masalah.....	5
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.6.1. Bagi peneliti.....	5
1.6.2. Bagi Pihak Hotel Pullman Jakarta Central Park.	6
1.6.3. Bagi Pihak Universitas Podomoro University.	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pelatihan	7
2.1.1. Pengertian Pelatihan	7
2.1.2. Tujuan Pelatihan	7
2.1.3. Manfaat Pelatihan.....	8
2.1.4. Faktor yang mempengaruhi Pelatihan	9
2.1.5. Evaluasi Pelatihan.....	9
2.2. Pengembangan.....	12

2.2.1. Pengertian Pengembangan	12
2.2.2. Tujuan Pengembangan.....	13
2.2.3. Faktor Pelatihan dan Pengembangan.....	14
2.3. Komunikasi	15
2.3.1. Definisi Komunikasi.....	15
2.3.2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi.....	15
2.3.3. Unsur Komunikasi	16
2.4. Kerangka Berpikir	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	18
3.1. Metodologi Penelitian	18
3.2. Objek Penelitian	18
3.3. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	19
3.4. Variabel Penelitian	19
3.5. Sumber Data	19
3.5.1. Sumber Primer	20
3.5.2. Data Sekunder.....	20
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6.1. Wawancara.....	20
3.6.2. Observasi	24
3.6.3. Dokumentasi	24
3.7. Narasumber	25
3.8. Teknik Analisa Data.....	25
Bab IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Profil Hotel Pullman Jakarta Central Park	26
4.1.1. Latar Belakang Hotel.....	26
4.1.2. Struktur organisasi	27
4.2. Hasil Observasi Lapangan.....	28
4.3. Hasil dan Pembahasan.....	30
4.3.1. React.....	30
4.3.2. Learning.....	35
4.3.3. Behaviour	39
4.3.4. Result	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	48

5.1. Kesimpulan.....	48
5.2. Saran.....	50
5.2.1. Saran untuk Hotel	50
5.2.2. Saran untuk Peneliti selanjutnya.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	54

