



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang Masalah .....	1
B. Penegasan Istilah .....	3
1. Manajemen Komunikasi .....	4
2. Alpha Hotel .....	4
3. Hotel .....	4
4. Pelayanan Prima .....	4
5. Pelanggan .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	5
1. Tujuan Penelitian .....	5
2. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TEORI DAN KERANGKA PIKIR</b>	
A. Kajian Teori .....	7
1. Manajemen Komunikasi .....	7
2. Pelayanan Prima .....	25
3. Pelanggan .....	36
B. Kajian Terdahulu .....	39
C. Kerangka Pikir .....	41



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	44
C. Sumber Data .....	44
D. Informan Penelitian .....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Validitas Data .....	46
G. Teknik Analisa Data .....	46
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
A. Sejarah Alpha Hotel .....	47
B. Fasilitas dan Layanan Alpha Hotel .....	48
C. Visi dan Misi Alpha Hotel .....	50
D. Struktur Organisasi Alpha Hotel .....	51
E. Fungsi Struktur Organisasi Alpha Hotel .....	52
<b>BAB V LAPORAN PENELITIAN</b>	
A. Hasil Penelitian .....	61
B. Pembahasan .....	77
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	