DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
PERYATAAN KEASLIAN KARYA.....ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
KATA PENGANTAR..... vi
ABSTRAKSI vii
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL.....x
DAFTAR BAGAN xi
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah.....8
C. Tujuan Penelitian.....8
D. Manfaat Penelitian.....9
1. Secara Teoritis 9
2. Secara Praktis 9
E. Kajian Penelitian Terdahulu 10
F. Definisi Konsep.....10
1. Komunikasi Interpersonal 10
2. Waitress.....11
3. Pizza Hut Graha Pena Surabaya 11
G. Kerangka Pikir Penelitian 12
H. Metode Penelitian.....16
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 16
2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian 17
3. Jenis dan Sumber Data.....18
4. Tahap-tahap Penelitian.....19
5. Teknik Pengumpulan Data 21
6. Teknik Analisis Data.....22
7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....23
8. Sistematika Pembahasan 24
BAB II KOMUNIKASI INTERPERSONAL WAITRESS DAN TEORI DRAMATURGI ERVING GOFFMAN
A. Komunikasi Interpersonal.....26
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....26
2. Asas-Asas Komunikasi Interpersonal 27
3. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal.....29
4. Komunikasi Interpersonal Proses Pertukaran Makna.....31
B. Waitress..... 43
1. Pengertian Waitress.....43
2. Tugas dan Tanggung Jawab Waitress.....43
3. Fungsi Waitress.....44
4. Formulasi Sikap Pelayanan Waitress.....44
C. Teori Dramaturgi Erving Goffman.....47

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III KOMUNIKASI INTERPERSONAL WAITRESS DI PIZZA HUT GRAHA PENA SURABAYA
A. Profil Pizza Hut Graha Pena Surabaya 58
B. Profil Informan 61
C. Deskripsi Data Penelitian 69
1. SOP Waitress Pizza Hut Indonesia 69
2. Komunikasi Interpersonal Panggung Depan 86
3. Komunikasi Interpersonal Panggung Belakang 89
BAB IV ANALISA DATA KOMUNIKASI INTERPERSONAL WAITRESS DALAM TINJAUAN DRAMATURGI
A. Hasil Temuan Penelitian 94
1. Komunikasi Interpersonal yang diterapkan waitress Pizza Hut Graha Pena Surabaya di Panggung Depan 94
2. Komunikasi Interpersonal yang diterapkan waitress Pizza Hut Graha Pena di Panggung Belakang 97
3. Simbol Verbal 99
4. Simbol Nonverbal 100
B. Konfirmasi Temuan dengan Teori 102
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan 110
B. Rekomendasi 111
DAFTAR PUSTAKA xii
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian terdahulu..... 10
Tabel 1.2 Analisis Data.....102

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Peneliti.....16
Bagan 1.2 Ide Dasar Dramatisme oleh Burce Gronbeck 54

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id