

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DEFINISI ISTILAH	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1. Manfaat Teoritis	5
1.4.2. Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Hospitality	12
2.2.3. Standar Operasional Prosedur	14
2.2.4. Customer Service	24
BAB III PROSEDUR PROYEK AKHIR	27
3.1. Waktu dan Tempat	27
3.2. Metode Pengumpulan Data	27
3.3. Alat Pengumpulan Data.....	29
3.4. Pelaksanaan Kegiatan.....	30
3.5. Potensi Pasar dan Hilirisasi	30

BAB 4 TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1. Profil Perusahaan PT Atmajaya Sentosa Trans	31
4.1.1. Sejarah PT Atmajaya Sentosa Trans	31
4.1.2. Visi dan Misi PT Atmajaya Sentosa Trans	32
4.1.3. Struktur Perusahaan PT Atmajaya Sentosa Trans	33
4.1.4. Tugas dan Fungsi Struktur Perusahaan	34
4.2. Prosedur Pemesanan Jasa dan Layanan Wisata Saat Ini di PT Atmajaya Sentosa Trans	36
4.2.1. Alur Masuk Pemesanan.....	37
4.2.2. Penerbitan Kwitansi	39
4.2.3. Prosedur Penagihan.....	40
4.2.4. Pembuatan Surat Jalan	40
4.2.5. Gambaran Prosedur Pemesanan Perusahaan Saat Ini	41
4.3. Penyusunan Standar Operasional Prosedur Alur Pemesanan Jasa dan Layanan Wisata di PT Atmajaya Sentosa Trans.....	42
4.3.1. Persiapan Penyusunan SOP	44
4.3.2. Penilaian Kebutuhan SOP	44
4.3.3. Pengembangan atau Penyusunan SOP	52
4.3.4. Pengujian dan Peninjauan SOP	58
4.3.5. Pengesahan SOP	58
4.3.6. Penerapan SOP.....	59
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMESANAN JASA DAN LAYANAN WISATA DI PT ATMAJAYA SENTOSA TRANS (WALK IN GUEST).....	60
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMESANAN JASA DAN LAYANAN WISATA DI PT ATMAJAYA SENTOSA TRANS (ONLINE VIA WHATSAPP).....	61
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PEMESANAN JASA DAN LAYANAN WISATA DI PT ATMAJAYA SENTOSA TRANS (ONLINE VIA TELEPON)	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1. Kesimpulan.....	89
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	91
<i>Lampiran I.....</i>	<i>93</i>