

DAFTAR ISI

COVER JUDUL PENELITIAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PROYEK AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN PROYEK AKHIR	iv
INTISARI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR SINGKATAN	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 <i>Tour Leader</i>	12
2.2.2 Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	18
2.2.3 Biro Perjalanan Wisata.....	20
2.2.4 Pengertian <i>Guide Book</i>	23
BAB III PROSEDUR PROYEK AKHIR	25
3.1. Waktu dan Tempat	25
3.2. Metode Pengumpulan Data	25
3.3 Jenis Data	27

3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Pelaksanaan Kegiatan	28
3.6 Potensi Pasar dan Hilirasi Produk.....	30
BAB IV PEMBAHASAN	32
4.1 Identifikasi Unsur-unsur Penyusunan <i>Guide Book</i> Layanan Tour leader dalam paket <i>City Tour</i> Yogyakarta	32
4.1.1 Informasi Destinasi Wisata.....	33
4.1.2 Aksesibilitas.....	35
4.1.3 Manajemen Peserta Tour	37
4.1.4 Logistik dan Administrasi.....	39
4.1.5 Prosedur Layanan <i>Tour Leader</i>	40
4.1.6 Etika Dan Layanan Prima.....	40
4.1.7 K3	41
4.2 Penyusunan <i>Guide Book</i> Pelayanan <i>Tour Leader</i> Pada Paket Wisata <i>City Tour</i> Yogyakarta di Biro Perjalanan Wisata Passion Tour	41
4.2.1 Pendahuluan.....	41
4.2.2 Visi dan Misi Perusahaan	42
4.2.3 Tujuan <i>Guide Book</i>	42
4.2.4 Target Pengguna	43
4.2.5 Peran <i>Tour Leader</i>	43
4.2.6 Alur Tugas <i>Tour Leader</i>	44
4.2.7 Tahap <i>Pra-Tour</i>	45
4.2.8 Tahap Saat Tour.....	46
4.2.9 Tahap Pasca-Tour	48
4.3. Informasi Destinasi <i>City Tour</i> Yogyakarta dan Itinerary	49
4.3.1 Kraton Yogyakarta	49
4.3.2 Tamansari	51
4.3.3 Pantai Parangtritis.....	52
4.4 Tips untuk <i>Tour Leader</i>	54
4.5. Panduan Komunikasi dan Etika.....	54
4.5.1 Prinsip Dasar Komunikasi yang Efektif.....	54
4.5.2 Teknik Komunikasi Verbal	55
4.5.3 Komunikasi Non-Verbal.....	57

4.5.4. Etika Profesional <i>Tour Leader</i>	59
4.5.5. Menangani Peserta dengan Kebutuhan Khusus.....	61
4.5.6 Penanganan Konflik dan Keluhan	64
4.6 Evaluasi dan <i>Feedback</i> Wisatawan	66
4.7 Evaluasi Pelayanan Tour.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
DAFTAR NARASUMBER.....	77
LAMPIRAN	77