

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRACT .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
MOTTO .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
DAFTAR NARASUMBER .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Tinjauan Pustaka .....	5
1.7 Landasan Teori .....	9
1.7.1. Reservasi .....	9
1.7.2. Biro Perjalanan Wisata .....	10

1.7.3. Jasa .....	11
1.7.4. Reservasi Online .....	12
1.8 Metode Penelitian .....	13
1.8.1 Jenis Penelitian .....	13
1.8.2 Waktu dan Tempat .....	13
1.8.3 Alat Penelitian .....	14
1.8.4. Teknik Pengumpulan Data .....	14
1.8.5 Jenis Data .....	15
1.8.6 Analisa Data .....	16
1.9 Sistematika Penelitian .....	17
 <b>BAB II GAMBARAN UMUM</b>	
2.1 Lokasi Penelitian .....	18
2.2 Profil dan Penghargaan PT Rosalia Indah Tour and Travel .....	18
2.3 Struktur Organisasi .....	22
2.4 Visi, Misi, dan Kebijakan Mutu PT Rosalia Indah Tour and Travel .....	24
 <b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Sistem Pelayanan Reservasi <i>Online</i> Tiket <i>Bus</i> .....	27
3.1.1 Proses Reservasi Sebelum Keberangkatan .....	27
3.1.1 Proses di Hari Keberangkatan .....	37
3.2 Kendala .....	46
 <b>BAB IV PENTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	48
4.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
 <b>LAMPIRAN</b>	