

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Tinjauan Pustaka	6
G. Landasan Teori.....	11
1. Kebun Binatang	11
2. <i>Customer Services</i>	12
3. Wisatawan Mancanegara	15
H. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian	16
2. Waktu dan Tempat Penelitian	17
3. Alat Penelitian	18

4.	Teknik Pengumpulan Data.....	18
5.	Jenis Data	20
6.	Analisa data.....	21

BAB II: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A.	Letak / Alamat.....	23
B.	Gambaran Umum	24
1.	Sejarah Gembira Loka	24
2.	Visi dan Misi	26
3.	Struktur Organisasi	28
4.	Fungsi Gembira Loka	29

BAB III : PEMBAHASAN

A.	Peran <i>Customer Service</i> Kebun Binatang Gembira Loka	31
B.	Respon Wisatawan Mancanegara Terhadap Pelayanan <i>Customer Service</i> Kebun Binatang Gembira Loka	44

BAB IV : KESIMPULAN & SARAN

A.	Kesimpulan	49
B.	Saran	50

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	----

LAMPIRAN	53
-----------------------	----