

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Tinjauan Pustaka.....	7
1.7 Landasan Teoritis	11
1.8 Metode Penelitian	17
1.8.1 Jenis Penelitian	17
1.8.2 Waktu dan Tempat.....	17
1.8.3 Alat/Instrumen Penelitian	17
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data	18

1.8.5	Jenis Data	19
1.8.6	Teknik Analisa Data	20
1.8.7	Teknik Penyajian Data	21
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		22
2.1	Lokasi Gembira Loka Zoo Yogyakarta.....	22
2.2	Sejarah Gembira Loka Zoo Yogyakarta.....	24
2.3	Profil Gembira Loka Zoo Yogyakarta	25
2.4	Logo, Visi dan Misi Gembira Loka Zoo Yogyakarta	27
2.5	Struktur Organisasi Gembira Loka Zoo Yogyakarta	30
2.6	Atraksi dan Fasilitas-Fasilitas di Gembira Loka Zoo Yogyakarta	31
BAB III PEMBAHASAN.....		42
3.1	Tugas dan Tanggungjawab Petugas <i>Customer Service</i> di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.....	42
3.2	Peran <i>Customer service</i> dalam Melayani Pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.....	52
3.3	Kendala dan Solusi <i>Customer Service</i> dalam Melayani Pengunjung di Gembira Loka Zoo Yogyakarta.....	68
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		70
4.1	Simpulan	70
4.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
LAMPIRAN.....		74