

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Tinjauan Pustaka.....	6
1.7 Landasan Teori.....	9
1.8 Metode Penelitian.....	12
1.9 Sistematika Penulisan.....	15

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	17
2.1 Gambaran Umum PT. Pacific World Nusantara.....	17
2.2 Profil PT. Pacific World Nusantara.....	19
2.3 Fasilitas.....	23
2.4 Produk Departemen Intercruises Shoreside & Port Services.....	24
2.5 Struktur Organisasi.....	30
BAB III PEMBAHASAN.....	32
3.1 Prosedur Pelaksanaan <i>Shore Excursion</i> Departemen Intercruises Shoreside & Port Services.....	32
3.2 Penerapan S.O.P <i>Safety and Security</i> dalam Pelaksanaan <i>Shore Excursion</i> di Departemen Intercruises Shoreside & Port Services.....	50
3.3 Peran <i>Tour Guide</i> dalam Penerapan S.O.P <i>Safety and Security</i>	53
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
4.1 Kesimpulan.....	60
4.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63
DAFTAR LAMAN.....	64
DAFTAR NARASUMBER.....	66
DAFTAR PERTANYAAN.....	67
LAMPIRAN.....	68