

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Pertanyaan Penelitian.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
F. Tinjauan Pustaka.....	7
G. Landasan Teori.....	9
1. Biro Perjalanan Wisata	9
2. Reservasi.....	11
3. <i>Refund</i>	13
4. Teori Kepuasan	14
5. Transportasi.....	16
H. Metode Penelitian	17
1. Jenis Penelitian.....	17
2. Waktu dan Tempat.....	18

3. Alat Penelitian.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data.....	19
5. Wawancara Semiterstruktur	19
6. Studi Pustaka.....	20
7. Jenis Data	20
8. Analisa Data.....	21
BAB II	23
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	23
A. Letak/Alamat.....	23
B. Gambaran Umum Perusahaan.....	24
BAB III	30
PEMBAHASAN.....	30
A. Prosedur Pelayanan Reservasi Armada di Panorama Destination Yogyakarta.....	30
B. Prosedur Pembatalan Reservasi	37
C. Strategi untuk Mengurangi Kekecewaan Pelanggan atas Pengembalian Dana <i>Refund</i> Pembatalan Reservasi di Panorama Destination Yogyakarta	39
BAB IV	46
KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
DAFTAR PUSTAKA	49