

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK .....	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
<b>BAB I</b> .....	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
<b>BAB II</b> .....	<b>23</b>
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....	23
A. Letak/Alamat .....	23
B. Gambaran Umum Perusahaan .....	24
<b>BAB III</b> .....	<b>30</b>
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
<b>BAB IV</b> .....	<b>46</b>
KESIMPULAN DAN SARAN .....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	49

## DAFTAR ISTILAH

- a. *Pool* : Garasi untuk kendaraan berukuran besar yang jumlahnya lebih dari satu.
- b. *Transport order* : Bukti dari adanya pemesanan armada yang berisi tentang nama pelanggan, tanggal pelaksanaan, narahubung, pembayaran dan program perjalanan.
- c. *Kru fee* : Upah yang diterima oleh kru yang bekerja selama program perjalanan berlangsung.

## DAFTAR SINGKATAN

- a. SOP : *Standard Operational Procedures*
- b. CV : Perusahaan Komanditer
- c. Fa : Firma
- d. PT : Perseroan Terbatas
- e. BPW : Biro Perjalanan Wisata
- f. MICE : *Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Armada Panorama Destination Yogyakarta.....	28
Tabel 3. 2 Daftar Kode Penggunaan Armada.....	32
Tabel 3. 3 Prosedur Pelayanan Staff Reservasi kepada Pelanggan .....	33
Tabel 3. 4 Prosedur Pelayanan Reservasi melalui Telepon .....	34
Tabel 3. 5 Prosedur Pelayanan Reservasi melalui Surat/Facsimile.....	35
Tabel 3. 6 Usulan Revisi SOP Reservasi Tatap Muka .....	41
Tabel 3. 7 Usulan Revisi Reservasi melalui Telepon .....	42
Tabel 3. 8 Usulan Revisi SOP Reservasi melalui Surat/Facsimile .....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta lokasi Panorama Destination Yogyakarta .....	23
Gambar 2. 2 Logo Panorama Destination Yogyakarta .....	24
Gambar 3. 1 Bagan Prosedur Reservasi.....	30
Gambar 3. 2 SOP Staff Reservasi.....	33
Gambar 3. 3 Tampak Depan Formulir Reservasi .....	36
Gambar 3. 5 Ruang Reservasi .....	37
Gambar 3. 6 Bagan Pengembalian Dana Refund .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

- a. Ketentuan pembatalan, perubahan reservasi dan pengembalian dana *refund*
- b. Formulir Reservasi dua halaman beserta ketentuan pembatalan, perubahan reservasi dan pengembalian dana *refund*