



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR ISTILAH	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Tinjauan Pustaka	5
1.7 Landasan Teori	9
1.8 Metode Penelitian	12
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	16
2.1 Profil Perusahaan	16
2.2 Gambaran Umum Candi Prambanan	18
2.3 Tujuan, Visi, dan Misi Perusahaan	20
2.4 Budaya dan Tata Nilai Perusahaan	22
2.5 Bidang Usaha Perusahaan	23
2.6 Susunan Dewan Komisaris dan Direksi	24
BAB III IMPLEMENTASI PROSEDUR OPERASI STANDAR PETUGAS PORTIR	26
3.1 Pemeriksaan Tiket	32
3.2 <i>Taping</i> Tiket	34
3.3 Pemberian Informasi	36
3.4 Pencatatan Asal Wisatawan	38
3.5 <i>Customer Service</i>	38
BAB IV PENUTUP	41
4.1 Kesimpulan	41
4.2 Saran – Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
DAFTAR RESPONDEN	45
LAMPIRAN	xvi