

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR ISTILAH	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6

F. Tinjauan Pustaka	7
G. Landasan Teori	10
1. Kualitas Layanan	10
2. Loyalitas Pelanggan	12
H. Metode Penelitian	16
1. Jenis Penelitian	16
2. Waktu dan Tempat	16
3. Alat Penelitian	17
4. Teknik Pengumpulan Data	17
5. Jenis Data	20
6. Analisa Data	20
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	22
A. Letak/Alamat	22
B. Gambaran Umum	23
BAB III PEMBAHASAN	30
A. SOP Pelayanan di Dwidaya Tour Bali Tuban	30
B. Penerapan SOP Pelayanan di Dwidaya Tour Bali Tuban	37
1. Penerapan SOP Pelayanan di Dwidaya Tour Bali Tuban	37
2. Penerapan SOP Pelayanan Ditinjau dari Dimensi Kualitas Layanan	48
C. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dwidaya Tour Bali Tuban	59
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	72