

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pertanyaan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Tinjauan Pustaka	7
G. Landasan Teori	13
H. Metode Penelitian.....	19
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	25
A. Profil PT. Taman Wisata Candi Borobudur	25
B. Visi dan Misi PT. Taman Wisata Candi Borobudur.....	27
C. Tujuan PT. Taman Wisata Candi Borobudur	27
D. Harga Tiket PT. Taman Wisata Candi Borobudur	27
E. Struktur Organisasi PT. Taman Wisata Candi Borobudur	29
F. Fasilitas <i>Costumer Service</i> wisatawan mancanegara Taman Wisata Candi Borobudur	30

BAB III PEMBAHASAN	35
A. <i>Standard Operational Procedure</i> Pelayanan Costumer Service kepada Wisatawan Mancanegara di Candi Borobudur	36
B. Penerapan <i>Standard Operational Procedure</i> oleh <i>Costumer Service</i> Mancanegara di Candi Borobudur.....	56
C. Kendala Costumer Service bagian Wisatawan Mancanegara dalam memberikan pelayanan sesuai <i>Standard Operational Procedure</i>67
BAB IV PENUTUP	72
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	
DAFTAR PUSTAKA	75