

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
MOTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRACT	xv
INTISARI.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.6 Landasan Teori	11
1.7 Metode Penelitian	16
1.7.1 Pengumpulan Data.....	16
1.7.1.1 Data Primer	17
1.7.1.2 Data Sekunder.....	20
1.7.2 Analisis Data Kualitatif.....	20
1.8 Sistematika Penulisan	22

BAB 2 GAMBARAN UMUM BIRO PERJALANAN WISATA TREND TOUR AND TRAVEL	24
2.1 Sejarah.....	24
2.3 Visi dan Misi Trend <i>Tour and Travel</i>	27
2.4 Legalitas Perusahaan.....	28
2.5 Profil Kepengurusan dan Struktur Jabatan Trend <i>Tour and Travel</i>	28
2.6 Pramuwisata	34
2.7 Pelayanan	37
2.7.1 Paket Wisata, Kegiatan Khusus (<i>Custom Trip</i>), dan Perjalanan Terbuka (<i>Open Trip</i>).....	37
2.7.2 Penjualan Paket sebagai <i>wholeseller</i>	39
2.7.3 <i>Meeting, Incentive, Convention, Exhibition</i> (MICE) dan <i>Training</i> . 40	
2.7.4 Tiket dan <i>Voucher</i>	41
2.7.5 Sewa Mobil atau Bus	41
BAB 3 PERSEPSI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PRAMUWISATA	43
3.1 Profil Narasumber.....	43
3.2 Dimensi Kenampakan Fisik (<i>Tangible</i>).....	45
3.3 Dimesi Keandalan (<i>Reliability</i>).....	50
3.4 Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	55
3.5 Dimensi Kepercayaan (<i>Assurance</i>).....	60
3.6 Dimensi Empati (<i>Empathy</i>).....	65
BAB 4 PENUTUP	74
4.1 Kesimpulan.....	74
4.2 Saran	75
4.2.1 Saran untuk manajerial Trend <i>Tour and Travel</i>	75
4.2.2 Saran untuk Penelitian Berikutnya	76

DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	81
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	85