

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.5.2 Manfaar Praktis.....	10
1.6 Tinjauan Pustaka.....	10
1.7 Landasan Teori.....	16
1.7.1 <i>Customer Service</i> .....	16
1.7.1.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	16
1.7.1.2 Peran <i>Customer Service</i> .....	17
1.7.1.3 Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	18
1.7.2 Pandemi.....	22

1.7.3 Virus Corona.....	23
1.7.4 Strategi Pelayanan.....	24
1.7.5 Indikator Keberhasilan Pelayanan kepada Wisatawan.....	27
1.8 Metode Penelitian.....	30
1.8.1 Jenis Penelitian.....	30
1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
1.8.3 Alat Penelitian.....	32
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
1.8.5 Jenis Data.....	36
1.8.6 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
2.1 Letak Geografis Taman Wisata Candi Prambanan.....	39
2.2 Gambaran Umum.....	41
2.2.1 Profil Perusahaan.....	41
2.2.2. Bidang Usaha Perusahaan.....	44
2.2.3. Tujuan, Visi, dan Misi Perusahaan.....	44
2.2.4. Struktur Organisasi Unit Taman Wisata Candi Prambanan.....	47
2.2.5. Daya Tarik Taman Wisata Candi Prambanan.....	49
2.2.6 Fasilitas Taman Wisata Candi Prambanan.....	52
<b>BAB III PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
3.1. Peran, Fungsi, Tugas <i>Customer Service</i> Taman Wisata Candi Prambanan....	55
3.2. Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Taman Wisata Candi Prambanan dalam Melakukan Pencegahan Terkait Kasus Pandemi Virus Corona.....	76
3.3. Hasil dari Penerapan Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Taman Wisata Candi Prambanan dalam Melakukan Pencegahan Terkait Kasus Pandemi Virus Corona.....	102
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>119</b>
4.1. Kesimpulan.....	119
4.2. Saran.....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>122</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>125</b>