

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
INTISARI	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Tinjauan Pustaka	7
1.7 Landasan Teori	13
1.7.1 Sistem.....	13
1.7.2 Pelayanan	13
1.7.3 Penjualan.....	16
1.7.4 Tiket	17
1.8 Metode Penelitian.....	18
1.8.1 Jenis Penelitian	18
1.8.2 Waktu dan Tempat.....	19
1.8.3 Alat Penelitian.....	19
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.8.5 Jenis Data.....	23
1.8.6 Analisis Data.....	25

1.8.7	Bagan Alir Penelitian.....	29
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		31
2.1	Lokasi Error! Bookmark not defined.	31
2.2	Sejarah Perusahaan	32
2.3	Visi dan Misi	33
2.4	Produk Perusahaan	34
2.5	Struktur Organisasi PT. TWC unit Ratu Boko	36
2.6	Jam Kerja.....	38
2.7	Harga Tiket Ratu Boko.....	39
BAB III PEMBAHASAN		41
3.1	Masukan (<i>Input</i>)	41
3.2	Proses Pelayanan (<i>Service Process</i>).....	49
3.3	Keluaran (<i>Output</i>)	56
BAB IV PENUTUP		59
4.1	Simpulan.....	59
4.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN.....		65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu Sebagai Tinjauan Pustaka.....	7
Tabel 2. Bagan Alir Proses Pelayanan	14
Tabel 3. Bagan Alir Penelitian	29
Tabel 4. Struktur Organisasi PT. TWC unit Ratu Boko	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Analisis data flow model.....	25
Gambar 2. Analisis data <i>interactive model</i>	26
Gambar 3. Gambar Peta Lokasi Candi Ratu Boko dan Candi Prambanan	31
Gambar 4. Gapura Ratu Boko	35
Gambar 5. Daftar Harga Tiket Ratu Boko	40
Gambar 6. Kondisi di Locket Delapan Shuttle Prambanan	41
Gambar 7. Ilustrasi Armada Paket Prambanan-Ratu Boko.....	48



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

SISTEM PELAYANAN PENJUALAN TIKET RATU BOKO DI LOKET DELAPAN SHUTTLE PRAMBANAN
ROHADIAN NASRUL, Rina Widiastuti, S.S., M.A.

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR ISTILAH

Shuttle : Keterangan untuk menunjukan sebuah lokasi.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

SISTEM PELAYANAN PENJUALAN TIKET RATU BOKO DI LOKET DELAPAN SHUTTLE PRAMBANAN
ROHADIAN NASRUL, Rina Widiastuti, S.S., M.A.

Universitas Gadjah Mada, 2020 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR SINGKATAN

Wisman	:	Wisatawan mancanegara
Wisnus	:	Wisatawan nusantara
Asman	:	Asisten Manajer
GM	:	<i>General Manager</i>
SDM	:	Sumber Daya Manusia
P.O.S	:	<i>Point of Sale</i>