

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Perumusan Masalah .....</b>	<b>4</b>
<b>C. Pertanyaan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>D. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>E. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>5</b>
<b>F. Tinjauan Pustaka .....</b>	<b>6</b>
<b>G. Landasan Teori .....</b>	<b>9</b>
1. Pengertian Biro Perjalanan Wisata .....	9
2. Pengertian Kuliah Lapangan.....	9

3. Sarana Kepariwisataaan .....	10
4. Unsur Perjalanan Wisata .....	11
5. Produk Pariwisata .....	11
6. Tahapan Perencanaan Paket Wisata .....	12
7. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	12
8. Manajemen Kualitas.....	13
9. Aspek Kualitas Produk .....	15
<b>H. Metode Penelitian.....</b>	<b>15</b>
1. Jenis Penelitian.....	15
2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	16
<b>I. Alat Penelitian .....</b>	<b>16</b>
<b>J. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>17</b>
1. Observasi .....	17
2. Dokumentasi .....	17
3. Wawancara .....	18
<b>K. Jenis Data .....</b>	<b>18</b>
1. Data Primer .....	18
2. Data Sekunder .....	18
<b>L. Teknik Analisis Data.....</b>	<b>19</b>
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi Panembahan <i>Tour Organizer</i> .....	20
B. Gambaran Umum Panembahan <i>Tour Organizer</i> .....	21

C. Sejarah Panembahan <i>Tour Organizer</i> .....	22
D. Logo Panembahan <i>Tour Organizer</i> .....	24
E. Visi dan Misi Panembahan <i>Tour Organizer</i> .....	25
F. Produk .....	25
G. Struktur Organisasi PT Panembahan Adi Wisata .....	28
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	<b>29</b>
<b>A. Prosedur Pelayanan Grup Kuliah Lapangan Oleh Panembaha Tour Organizer</b> .....	<b>29</b>
1. Pra Perjalanan .....	29
2. Pelaksanaan Perjananan .....	48
3. Paska Perjalanan .....	55
<b>B. Upaya Staf, Tour Leader, dan Perusahaan dalam menjaga kualitas Perjalanan</b> .....	<b>56</b>
1. Keragaan Produk .....	58
2. Reliabilitas atau Kehandalan .....	59
3. Responsivitas .....	63
4. Kompetensi .....	64
5. Empati .....	67
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>73</b>
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>76</b>



<b>DAFTAR NARASUMBER .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>78</b>
Daftar Pelanggan yang Pernah Menggunakan Jasa Perjalanan Kuliah Lapangan oleh Panembahan Tour Organizer .....	77
Contoh Brosur Penawaran Perjalanan Kuliah Lapangan .....	81