

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN .....	v
INTISARI .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Tinjauan Pustaka .....	6
1.6 Landasan Teori .....	8
1.7 Metode Penelitian .....	10
1.8 Sistematika Penulisan .....	12

### **BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

2.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	14
2.1.1 Letak Alamat Objek Penelitian .....	14
2.2 Profil Obyek Penelitian .....	15
2.2.1 Sejarah Perusahaan .....	15

2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	16
2.2.3 Profil Perusahaan.....	17
2.2.4 Struktur Organisasi.....	19
2.3 Produk yang Dijual Di Mitra Persada Travelindo .....	20
2.4 Strandar Operasional Prosedur Mitra Persada Travelindo.....	22
2.5 Kerjasama Mitra Persada Travelindo.....	24
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Hal yang Harus Dipersiapkan Mitra Persada Travelindo untuk Memenuhi Kebutuhan Tour Wisatawan Malaysia .....	27
3.2 Karakteristik Wisatawan Malaysia .....	30
3.3 Letak Kepuasan Wisatawan Malaysia Terhadap Pelayanan yang Diberikan .....	33
3.3.1 Pelayanan Kebutuhan Penambahan Tempat Makan .....	35
3.3.2 Pelayanan Perubahan Perjalanan Tour pada Hari Berikutnya ..	36
3.3.3 Pelayanan Pemesanan Kebutuhan Tempat Hiburan untuk Tour Tambahan .....	36
3.3.4 Pelayanan Tambahan Armada Untuk Pengantaran Tamu dan Kebutuhan Tamu Diluar Program .....	37
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	41
4.2 Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>DAFTAR LAMAN .....</b>	<b>45</b>
<b>DAFTAR NARASUMBER .....</b>	<b>46</b>
<b>LAMPIRAN</b>	