

DAFTAR ISI

	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR ISTILAH	x
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah.....	3
3. Tujuan Penelitian	3
4. Manfaat Penelitian	4
5. Kajian pustaka.....	4
6. Landasan Teori	6
7. Metode Penelitian	10
8. Sistematika Penulisan	12
BAB II GAMBARAN UMUM PURAWISATA JOGJAKARTA	
1. Sejarah berdirinya.....	13
2. Lokasi Purawiata	16
3. Produk Purawisata	17
4. Fasilitas.....	22

5.	Visi dan Misi Perusahaan	24
6.	Struktur Organisasi	26
BAB III PEMBAHASAN		
1.	<i>Standard Operational Procedures (SOP) Front Office</i> Purawisata Jogjakarta	27
2.	Uraian Tugas <i>Guest Relation Officer</i>	32
3.	Faktor penghambat dan strategi mewujudkan standarisasi kualitas pelayanan Purawisata Jogjakarta	48
BAB IV PENUTUP		
1.	Kesimpulan	55
2.	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
DAFTAR NARASUMBER		58
LAMPIRAN		xvii