

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR DIAGRAM	xi
DAFTAR TABEL	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan	4
D. Manfaat	4
E. Tinjauan Pustaka	5
F. Landasan Teori.....	7
G. Metode Pengumpulan Data.....	13
H. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Profil Perusahaan	16
B. Struktur Organisasi	20
C. Wahana Sindu Kusuma Edupark	23
D. Fasilitas Sindu Kusuma Edupark	34
BAB III PEMBAHASAN	

A. Standar Operational Prosedur (SOP) Pelayanan Sindu Kusuma Edupark	44
B. Penerapan Hospitalitas di Sindu Kusuma Edupark.....	45
C. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Sindu Kusuma Edupark Dalam Memenuhi Kepuasan Pengunjung	49
D. Kendala Yang Dihadapi Sindu Kusuma Edupark Dalam Penerapan Hospitalitas	66
E. Identifikasi Pengunjung Sindu Kusuma Edupark	68

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA	72
-----------------------------	-----------

DAFTAR NARASUMBER	73
--------------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	74
----------------------	-----------