



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tinjauan Penelitan.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Tinjauan Pustaka	5
1.6 Landasan Teori	6
1.7 Metode Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Penulisan.....	12



BAB II GAMBARAN UMUM	13
2.1 Profil Perusahaan	13
2.2 Visi Misi.....	17
2.3 Nilai dan Jiwa Layanan.....	18
2.4 Fasilitas	19
2.5 Struktur Organisasi Panorama Transportasi	21
2.6 Produk Panorama Transportasi Yogyakarta	28
BAB III PEMBAHASAN	30
3.1 Sistem Kerja Operasional Panorama Transportasi.....	30
3.1.1 Reservasi.....	30
3.1.2 Operasional	33
3.1.3 <i>Driver</i>	35
3.1.4 Prosedur Selama Perjalanan	37
3.1.5 Penanganan Kendala Selama Perjalanan	38
3.1.6 Selesai Program	39
3.1.7 Alur Pemesanan Bus.....	40
3.2 Peran Panorama Transportasi.....	41



BAB IV PENUTUP	45
4.1 Kesimpulan	45
4.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	48