

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR ISTILAH	xvi
DAFTAR SINGKATAN.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4

E. Tinjauan Pustaka	5
F. Landasan Teori	7
G. Metode Penelitian.....	12
H. Sistematika Penulisan.....	17

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Berdirinya <i>Labiru Tour and Travel</i> Yogyakarta.....	19
B. Profil Perusahaan.....	21
C. Logo <i>Labiru Tour and Travel</i>	22
D. Visi dan Misi <i>Labiru Tour and Travel</i>	23
1. Visi.....	23
2. Misi.	24
E. Struktur Operasional Organisasi <i>Labiru Tour and Travel</i>	24
F. Standar Operasional Perusahaan.	25
1. Hari dan Jam Kerja.....	25
2. Tata Tertib Kehadiran.	26
G. Deskripsi Persiapan Pelaksanaan Kegiatan	27
1. Proses Order	27
a. Penetapan Paket <i>Meeting</i> dan <i>Gathering</i>	28
b. Penetapan Destinasi Wisata	28
c. Penyusunan Program Perjalanan Wisata.....	28
d. Reservasi Transportasi Bus	31
e. Order Akomodasi	31
f. Penunjukan <i>Tour Operation</i> dan <i>Helper</i>	31

g. Penentuan <i>Tour Leader/Guide</i>	31
h. <i>Briefing Tour Leader</i>	32
i. Menyiapkan Properti Wisata.....	32
2. Pelaksanaan <i>Tour</i>	33
a. Persiapan Penjemputan	33
b. Acara <i>Meeting</i>	33
c. Acara <i>Tour</i> dan <i>Outbound</i>	34
d. Acara Wisata	36
e. Evaluasi <i>Pasca Tour</i>	37

BAB III PEMBAHASAN

A. Tingkat Kepuasan Tamu PT. Telekomunikasi Indonesia Atas Operasional Wisata <i>MICE</i> PT. Labiru Grup Indonesia.	38
1. Hotel/penginapan.	38
2. <i>Meeting dan Dinner</i>	39
3. <i>Gala Dinner</i>	39
4. Transportasi.....	40
5. Restoran.....	40
6. <i>Guide</i>	41
7. <i>Tour Agent</i>	41
B. Pembahasan.....	42

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.	44
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA.....	46
DAFTAR NARASUMBER.....	48
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR ISTILAH

- Retained customers* : Pelanggan yang puas.
- Lost customers* : Pelanggan yang tidak puas.
- Repeater client* : Transaksi pembelian ulang yang dilakukan oleh klien pada sebuah produk tertentu dengan pembeliannya dilakukan pada satu toko yang sama.
- Workshop* : Kegiatan yang sengaja diadakan sebagai tempat berkumpulnya orang-orang yang berasal dari latar belakang serumpun untuk memecahkan suatu permasalahan tertentu dengan jalan berdiskusi ataupun saling memberikan pendapat antar satu anggota dengan anggota lainnya.
- Meeting* : Rapat.
- Dinner* : Makan malam.
- Gala dinner* : Pesta makan malam besar yang diadakan sebagai hiburan untuk merayakan acara tertentu.
- Guide* : Pemandu wisata yang menemani dan memberi informasi kepada wisatawan tentang hal-hal yang dikunjunginya termasuk juga tentang adat-istiadat masyarakat setempat.
- Event* : Suatu acara yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu.
- Client* : Pelanggan atau konsumen.
- Individual Traveler* : Wisatawan yang melakukan wisata sendiri.
- Family vacation* : Liburan bersama keluarga.

- Gathering* : Kegiatan keluarga besar perusahaan atau komunitas perusahaan yang dirancang untuk mendapatkan refreshing bersama dalam satu waktu tertentu, dalam satu lokasi baik didalam ruangan atau diluar ruangan guna mempererat kekeluargaan dan silaturahmi.
- Outing* : Aktifitas diluar ruangan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mengembangkan sumber daya manusia.
- Voucher Hotel* : Kupon Prabayar yang dapat ditukarkan untuk menginap di hotel tertentu.
- Outbound Organizer* : Penanggungjawab yang mengkoordinir jalannya kegiatan outbound.
- Itinerary* : Merupakan susunan atau jadwal perjalanan yang didalamnya berisi rincian program wisata beserta segala sesuatu terkait dengan wisata yang akan diselenggarakan.
- Room* : Kamar.
- Tour Operation* : Merupakan seorang yang bekerja di biro perjalanan wisata yang bertugas melaksanakan tour yang telah dibuat dan memberikan pelayanan kepada wisatawan sesuai dengan produk yang dijalankan.
- Helper* : Membantu operasional selama tour berlangsung.
- Briefing* : Koordinasi sebelum acara terlaksana.
- Seat* : Tempat duduk.
- Check in* : Melaporkan diri untuk pemakaian jasa yang telah dipesan sebelumnya seperti pada hotel atau pada suatu penerbangan.

DAFTAR SINGKATAN

BPW	: Biro Perjalanan Wisata
CV	: <i>Commanditsire Vennootschaap</i>
ISHOMA	: Istirahat Sholat Makan
MICE	: <i>Meeting, Incentive, Convention and Exhibition</i>
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak
OC	: <i>Organizing Committee</i>
PCO	: <i>Professional Conference Organizer</i>
PEO	: <i>Professional Exhibition Organizer</i>
PT	: Perseroan Terbatas
P3K	: Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan
SC	: <i>Stering Commitee</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIUP	: Surat Ijin Usaha Perusahaan
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
TDP	: Tanda Daftar Perusahaan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan	11
Gambar 2. Kantor <i>Labiru Tour and Travel</i>	21
Gambar 3. Logo <i>Labiru Tour</i> 2012 – Sekarang.....	22
Gambar 4. Bagan Struktur Organisasi <i>Labiru Tour</i>	25
Gambar 5. <i>Workshop</i> Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia	33
Gambar 6. <i>Lava Tour</i> Merapi.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Interpresi Tingkat Kepuasan Tamu	16
Tabel 2.	Rundown <i>Workshop</i> PT. Telekomunikasi Indonesia.....	29
Tabel 3.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu pada Penyediaan Hotel/Penginapan.....	38
Tabel 4.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu pada Penyelenggaraan <i>Meeting</i> dan <i>Dinner</i>	39
Tabel 5.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu pada Pelayanan <i>Gala Dinner</i>	39
Tabel 6.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu pada Penyediaan Transportasi	40
Tabel 7.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu pada Pemilihan Restoran	40
Tabel 8.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu pada Pelayanan <i>Guide</i>	41
Tabel 9.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu pada Pelayanan <i>Tour Agent</i>	41
Tabel 10.	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Tamu PT. Telekomunikasi Indonesia	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Tanggapan Responden Mengenai Nilai Kepuasan Pelanggan Atas Operasional Wisata <i>MICE</i> di <i>Labiru Tour and Travel</i> Yogyakarta	49
Lampiran 2.	Hasil Pengolahan Data	50