



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL DEPAN .....	i
HALAMAN SAMBUL DALAM .....	ii
HALAMAN JUDUL .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
HALAMAN MOTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Tinjauan Pustaka .....	5
1.6 Landasan Teori.....	7
1.7 Metode Penelitian .....	15
1.8 Sistematika Penulisan .....	22
BAB II GAMBARAN UMUM .....	24





3.1.2 Standar Pelayanan .....	59
3.1.3 Rangkuman Keseluruhan Standar .....	64
3.2 Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Pelayanan Pemandu .....	67
BAB IV PENUTUP .....	105
4.1 Kesimpulan .....	105
4.2 Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA .....	109
LAMPIRAN .....	112