

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR DIAGRAM	viii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Struktur Organisasi Skripsi	4
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	5
A. Pengertian Kepariwisata	5
B. Travel	5
C. Kinerja Karyawan	6
D. Pelayanan Jasa	11
E. Tingkat Kepuasan Pelanggan	12
F. Kerangka Pemikiran	12

BAB III : METODE PENELITIAN	14
A. Lokasi Penelitian	14
B. Metode Penelitian	14
C. Populasi dan Sampel Penelitian	14
1. Populasi.....	14
2. Sampel.....	15
D. Definisi Operasional	15
E. Data dan Teknik Pengambilan Data	16
1. Data	16
2. Teknik Pengambilan Data.....	16
1) Kuesioner (Angket).....	16
2) Observasi.....	17
3) Wawancara	17
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	20
A. Gambaran Umum	20
1. Sejarah Singkat Travel DayTrans Bandung.....	20
2. Visi dan Misi.....	20
a. Visi.....	20
b. Misi.....	20
3. Fasilitas di Travel DayTrans	21
4. Struktur Organisasi Departemen di Travel DayTrans Bandung.....	21
B. SOP Karyawan Reservasi Travel DayTrans Bandung	22
1. Job Desk.....	22

a. Tugas Umum	23
b. Spesifikasi Tugas dan Tanggungjawab	23
c. Kompetensi Umum	24
C. Karakteristik Pelanggan	24
1. Usia.....	24
2. Jenis Kelamin.....	26
3. Pekerjaan.....	27
4. Daerah Asal.....	28
5. Bersama Siapa Biasanya Pergi Menggunakan Travel DayTrans Bandung.....	30
6. Frekuensi Penggunaan.....	31
7. Tujuan Menggunakan Travel DayTrans Bandung.....	32
8. Sumber Informasi.....	34
9. Besar Pengeluaran	35
D. Tanggapan Pelanggan Terhadap Aspek Kompetensi	37
A. Aspek Kompetensi.....	37
1. Pengetahuan Produk.....	37
2. Tanggapan dan Ketepatan.....	38
3. Kecepatan.....	40
4. Ketelitian	41
E. Tanggapan Pelanggan Terhadap Aspek Sikap dan Perilaku	43



B. Aspek Sikap dan Perilaku	43
5. Kesantunan	43
6. Kesopanan	44
7. Kejujuran	46
8. Keterbukaan	47
9. Tanggungjawab	49
F. Analisis Kinerja Karyawan di Travel DayTrans Bandung	51
1. Aspek Kompetensi.....	51
2. Aspek Sikap dan Perilaku.....	52
BAB V : KESIMPULAN	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59