

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGASAHAN PANITIA PENGUJI.....	iv
<b>PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan & Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	7
1.3.2 Manfaat penelitian.....	7
1.4 KERANGKA PEMIKIRAN .....	9
1.4.1 Definisi bus pariwisata .....	10
1.4.2 Definisi perusahaan otobus.....	11
1.4.3 Definisi fasilitas .....	12
1.4.4 Definisi kinerja .....	13
1.4.5 Definisi Kualitas .....	13
1.4.6 Kepuasan pelanggan.....	14
1.5 Metodologi Penelitian.....	16
1.5.1 Batasan konsep .....	17
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi.....	18
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	18
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	21
1.5.5 Teknik Analisis Data .....	25

<b>BAB II</b> .....	28
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	28
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	28
2.2 Logo Perusahaan .....	29
2.3 Visi Dan Misi Perusahaan.....	30
2.3.1 Visi .....	30
2.3.2 Misi .....	30
2.4 Struktur Organisasi .....	31
2.5 Tugas Dan Tanggung Jawab SDM.....	32
2.6 Fasilitas Perusahaan.....	39
<b>BAB III</b> .....	44
<b>PENYAJIAN DAN INTREPETASI DATA</b> .....	44
3.1 Fasilitas pelayanan PO. Alvin Jaya .....	44
3.2 Kinerja .....	55
3.3 Kualitas .....	57
3.3 Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas.....	57
<b>BAB IV</b> .....	65
<b>PENUTUP</b> .....	65
4.1 Kesimpulan .....	65
4.2 Saran .....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lokasi Garasi PO. Alvin Jaya.....	29
Gambar 2.2 Logo Alvin Jaya .....	29
Gambar 2.3 Medium Bus Alvin Jaya.....	36
Gambar 2.4 Bigbus Alvin Jaya.....	37
Gambar 2.5 Meja later L Direktur .....	39
Gambar 2.6 Komputer dan printer.....	39
Gambar 2.7 Sofa .....	40
Gambar 2.8 Kamar mandi .....	40
Gambar 2.9 Kamar Tidur kernet / supir .....	41
Gambar 2.10 Dapur Karyawan.....	41
Gambar 2.11 Garasi.....	42
Gambar 2.12 Meja billiard dan Meja pingpong .....	42
Gambar 3.1 Seats bigbus.....	45
Gambar 3.2 Toilet bus tampak depan .....	45
Gambar 3.2.1 Toilet bus tampak dalem .....	45
Gambar 3.3 Tv LCD .....	46
Gambar 3.4 Pintu darurat .....	47
Gambar 3.5 Lampu disko .....	47
Gambar 3.6 Smoking room .....	48
Gambar 3.7 Bus SHD tampak depan .....	49
Gambar 3.8 Bus HD tampak depan .....	49
Gambar 3.9 Bigbus Alvin Jaya.....	50
Gambar 3.10 Medium bus Alvin Jaya .....	52

Daftar Tabel

Table 1.1 .....4