

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI .....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
MOTTO .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAKSI .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	6
1.4 Kerangka Pemikiran.....	8
1.5 Metode Penelitian.....	14
1.5.1 Batasan Konsep.....	14
1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi.....	14
1.5.3 Teknik Penentuan Informan.....	15
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
1.5.5 Teknik Analisis Data.....	18

## BAB II GAMBARAN UMUM DAN DESKRIPSI LOKASI

2.1 Sejarah Kota Surabaya .....	20
2.1.1 Gambar umum kota Surabaya .....	21
2.2 Gambaran Umum Obyek Wisata SCNM .....	23
2.2.1 Profil Perusahaan SCNM .....	23
2.2.2 Deskripsi Lokasi Obyek .....	23
2.2.3 Struktur Organisasi .....	24
2.2.4 Jumlah Pengunjung SCNM .....	26
2.2.5 LOGO Suroboyo Carnival Night Market .....	27
2.2.6 Peta Suroboyo Carnival Night Market .....	27
2.3 Fasilitas Obyek .....	29
2.4 Tata Tertib Pengunjung .....	39

## BAB III PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

3.1 Bentuk – Bentuk Pelayanan yang Diberikan Staff SCNM Terhadap Pengunjung .....	42
3.1.1 Ability / Kemampuan .....	42
3.1.2 Appearance / Penampilan .....	44
3.1.3 Attention / Perhatian .....	50
3.1.4 Action / Tindakan .....	59
3.1.5 Attitude / Sikap .....	63
3.1.6 Accountability /Tanggung Jawab .....	65

## BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan .....	69
4.2 Saran .....	70

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan ke Suroboyo Carnival Night Market  
..... 70



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Peta Lokasi Suroboyo Carnival.....	24
Gambar 2.2 LOGO Suroboyo Carnival Night Market .....	27
Gambar 2.3 Peta Wahana Suroboyo Carnival Night Market.....	28
Gambar 2.4 Wahana Galeri Suroboyo .....	30
Gambar 2.5 Wahana Kids Kingdom.....	31
Gambar 2.6 Wahana Theater 4D .....	31
Gambar 2.7 Wahana Perang Laser .....	32
Gambar 2.8 Wahana Gondal Gandul .....	33
Gambar 2.9 Wahana Obiter.....	33
Gambar 2.10 Wahana Lampion KBS.....	34
Gambar 2.11 Wahana Gokart.....	35
Gambar 2.12 Wahana Night Market.....	36
Gambar 2.13 Wahana Food Market.....	37
Gambar 2.14 Gubernuran Dine & Show.....	38
Gambar 3.1 Penampilan Petugas Security .....	46
Gambar 3.2 Tata ruang Suroboyo Carnival Night Market.....	48

Gambar 3.3 Tata ruang Stand Permainan Suroboyo Carnival Night Market ..	49
Gambar 3.4 Musholla Suroboyo Carnival Night Market.....	50
Gambar 3.5 Poliklinik disaat pengunjung sakit .....	53
Gambar 3.6 Ambulance Suroboyo Carnival Night Market .....	54
Gambar 3.7 Ketentuan Permainan .....	55
Gambar 3.8 Area Parkir Suroboyo Carnival Night Market .....	56
Gambar 3.9 Petunjuk Arah.....	57
Gambar 3.10 Papan Batas Ukuran Tinggi Badan .....	58
Gambar 3.11 Peta Lokasi Suroboyo Carnival Night Market .....	58
Gambar 3.12 Pos Keamanan Suroboyo Carnival Night Market .....	61
Gambar 3.13 Galeri ATM.....	62
Gambar 3.14 Papan Pengumuman Event.....	63
Gambar 3.15 Ruanagan Operasional Suroboyo Carnival Night Market.....	68

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang ke Jawa Timur  
Melalu Pintu Mauk Juanda Tahun 2012, 2013 dan Januari –  
November 2014

.....  
3

Grafik 1.2 Jumlah Wisatawan yang Datang ke Obyek Wisata di Surabaya

.....  
4



## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Organisasi Direksi Jawa Timur Group.....	25
---	----

