

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KTM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Tugas Akhir	4
1.4 Manfaat Tugas Akhir	4
1.5 Rencana Kegiatan Tugas Akhir	6
1.6 Kerangka Berpikir Tugas Akhir	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
2.1 Profil Perusahaan	8
2.2 Visi Misi Perusahaan	9
2.3 Kebijakan Mutu	9
2.4 Struktur Perusahaan	9
2.5 Alamat dan Kontak Perusahaan	10
2.6 Logo Perusahaan	11

2.7 Produk atau Jasa Perusahaan	12
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Landasan Teori	19
3.1.1 Pemasaran	19
3.1.2 Pemasaran Jasa	19
3.1.3 Perilaku Konsumen	21
3.1.4 Keputusan Pembelian	21
3.1.5 Kualitas Pelayanan	23
3.1.5 Kepuasan Pelanggan	24
3.2 Data dan Pengumpulan Data	25
3.3 Hasil dan Pembahasan	26
3.3.1 Karakteristik Responden	26
3.3.1.1 Jenis Kelamin	27
3.3.1.2 Usia	27
3.3.1.3 Pekerjaan	28
3.3.1.4 Pendidikan	29
3.3.1.5 Perhitungan Pengguna Jasa	30
3.3.1.1 Alasan Menggunakan Jasa	31
3.3.2 Hasil Angket Kepuasan Konsumen	31
3.3.2.1 Kualitas Terbaik kepada Konsumen	31
3.3.2.2 KeutamaanKebutuhan Konsumen	32
3.3.2.3 Prosedur Pelayanan Mudah	33
3.3.2.4 Wawasan Pemandu Wisata	34

3.3.2.5 Pelayanan Maksimal ..	35
3.3.2.6 Kesiapan Pelayanan ..	36
3.3.2.7 Kesiapan Pertolongan Pertama ..	37
3.3.2.8 Keamanan Pelanggan ..	38
3.3.2.9 Kualitas Layanan ..	39
3.3.2.10 Jaminan Kenyamanan dan Keselamatan ..	40
3.3.2.11 Peduli terhadap Keluhan Konsumen ..	41
3.3.2.12 Perhatian kepada Konsumen ..	42
3.3.2.13 Kemudahan dalam Pelayanan Pelanggan ..	43
3.3.3 Deskripsi Hasil Data Service Quality ..	44
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Kesimpulan ..	46
4.2 Saran ..	47
DAFTAR PUSTAKA ..	48
LAMPIRAN ..	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Penulisan Tugas Akhir	6
Tabel 3.1	Hasil Data Service Quality	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Berpikir	7
Gambar 2.1	Struktur Perusahaan PT. Taksa Utama Ras	9
Gambar 2.2	Logo Perusahaan PT. Taksa Utama Ras	11
Gambar 2.3	Paket Wisata Pesona Menjangan Tabuhan	12
Gambar 2.4	Tour Itinerary Pesona Menjangan Tabuhan	13
Gambar 2.5	Paket Wisata Lombok Gili Trawangan	14
Gambar 2.6	Tour Itinerary Lombok Gili Trawangan	15
Gambar 2.7	Paket Wisata Sailing Komodo PT. Taksa Utama Ras	16
Gambar 3.1	Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin	27
Gambar 3.2	Data Responden berdasarkan Usia	28
Gambar 3.3	Data Responden berdasarkan Pekerjaan	29
Gambar 3.4	Data Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	30
Gambar 3.5	Data Responden berdasarkan Perhitungan Pengguna Jasa ..	31
Gambar 3.6	Data Responden berdasarkan Kualitas Terbaik	32
Gambar 3.7	Data Responden berdasarkan Keutamaan Kebutuhan	33
Gambar 3.8	Data Responden berdasarkan Prosedur Pelayanan	34
Gambar 3.9	Data Responden berdasarkan Wawasan Pemandu Wisata ..	35
Gambar 3.10	Data Responden berdasarkan Pelayanan Maksimal	36
Gambar 3.11	Data Responden berdasarkan Kesiapan Pelayanan	37
Gambar 3.12	Data Responden berdasarkan Kesiapan Pertolongan Pertama	38
Gambar 3.13	Data Responden berdasarkan Keamanan Pelanggan	39
Gambar 3.14	Data Responden berdasarkan Kualitas Layanan	40

Gambar 3.15	Data Responden berdasarkan Jaminan Kenyamanan	41
Gambar 3.16	Data Responden berdasarkan Kepedulian	42
Gambar 3.17	Data Responden berdasarkan Perhatian	43
Gambar 3.18	Data Responden berdasarkan Kemudahan Pelayanan	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Praktik Kerja Lapangan	49
Lampiran 2 Kartu Konsultasi Praktik Kerja Lapangan	50
Lampiran 3 Kuisisioner	53
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisisioner	56
Lampiran 5 Penilaian PKL.....	62
Lampiran 6 Foto Dokumentasi	64
Lampiran 7 Surat Penyelesaian Magang.....	66