

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Penegasan Istilah	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	9
A. Kajian Teori	9
B. Kajian Terdahulu	26
C. Kerangka Pikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
C. Sumber Data.....	30
D. Informan Penelitian.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Validitas Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
A. Sejarah PT. Sela Express Tour	35
B. Profil PT. Sela Express Tour	36
C. Visi dan Misi dan kelebihan PT. Sela Express Tour	36
D. Struktur Organisasi PT. Sela Express Tour	37
E. Kantor cabang PT. Sela Express Tour.....	41
F. Aktivitas PT. Sela Express Tour.....	42
BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan.....	56
BAB VI PENUTUP	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN