

## INTISARI

Unit informasi bandar udara merupakan unit yang berperan penting dalam pemberian layanan informasi kepada para pengguna jasa bandar udara. Petugas layanan informasi dalam memberikan layanan harus mampu menjalin komunikasi yang baik dengan para pengguna jasa serta harus memiliki wawasan yang luas agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Tugas akhir ini mengangkat kajian mengenai strategi peningkatan kualitas layanan unit informasi Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah terhadap wisatawan tentang pariwisata Kepulauan Riau. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh unit informasi Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah dalam meningkatkan kualitas layanan informasi kepada wisatawan mengenai pariwisata Kepulauan Riau.

Penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dan observasi langsung, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pemberian layanan informasi kepada wisatawan oleh unit informasi Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi dalam peningkatan kualitas layanan informasi kepada wisatawan di Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah agar terciptanya pelayanan prima.

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan; Strategi Peningkatan; Unit Informasi; Pelayanan.

## ABSTRACT

*The airport information unit is the unit required to provide information to airport service users. Information service providers should be able to communicate well with service users and have extensive insight in order to provide the best services to service users. This final project discusses the strategy of improving the quality of information service of Raja Haji Fisabilillah Airport to the public interest about Riau Islands. The purpose of this research is to find out how the strategy undertaken by information unit of Raja Haji Fisabilillah Airport in improving information services on Riau Islands.*

*This research is using qualitative descriptive with participatory approach, interview, and documentation. The type of data used is primary data and secondary data. Primary data were collected through semi-structured interviews and direct observation, while secondary data were obtained from books or other sources.*

*The results of this research indicates that there are still some obstacles in providing information for tourists by information unit of Raja Haji Fisabilillah Airport. Therefore, a strategy is needed in improving the quality of information services for tourists at Raja Haji Fisabilillah Airport in order to create excellent service.*

*Keywords: Service Quality; Strategy Improvement; Information Unit; Service.*