

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISTILAH</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Tinjauan Pustaka .....	6
1.7 Landasan Teori.....	10
1.8 Metode Penelitian.....	20
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN</b>	
2.1 Lokasi Perusahaan.....	26
2.2 Sejarah Perusahaan.....	26
2.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	28

2.4 Tugas, Fungsi, Kewenangan dan Dasar Hukum Kelembagaan PT Angkasa Pura Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah .....	29
2.5 Struktur Organisasi Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah.....	33
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
3.1 Kondisi Daya Tarik Wisata di Kepulauan Riau .....	36
3.2 Kualitas Pelayanan Unit Bagian Informasi Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah Terhadap Wisatawan.....	44
3.3 Kendala-kendala Unit Bagian Informasi Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah dalam Memberikan Pelayanan Informasi pada Wisatawan .....	52
3.4 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Unit Bagian Informasi Bandar Udara Raja Haji Fisabilillah dalam Memberikan Pelayanan kepada Wisatawan.....	59
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan.....	72
4.2 Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>