

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kualitas Pelayanan Tourist Information Center di Kota Surabaya

Oleh

**MELIANY SETIOWATI KUMA WIDJAJA
NIM : 331 315 004**

Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Bambang Suharto, S.S.T., M.M. Par.
NIP. 19720303 200312 1001

Lisna Bantulu, S.Pd., M.Sc.
NIP. 19810107 201012 2 002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata**

Krishna Anugrah, M.M., M.Par.
NIP. 19761118 200604 1001

LEMBAR PENGESAHAN

Kualitas Pelayanan Tourist Information Center di Kota Surabaya

Oleh

MELIANY SETIOWATI KUMA WIDJAJA
NIM : 331 315 004

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Hari, Tanggal : Jumat, 12 Oktober 2018
Waktu : 11.00 WITA s.d selesai

Nama Penguji

Tanda Tangan

1. Yumanraya Noho, S.Pd., M.Sc.
NIP. 19880613 201504 2 002

(.....)

Nama Pembimbing

Tanda Tangan

1. Dr. Bambang Suharto, S.S.T., M.M. Par.
NIP. 19720303 200312 1001

(.....)

2. Lisna Bantulu, S.Pd., M.Sc.
NIP. 19810107 201012 2 002

(.....)

Corontalo, Oktober 2018

DEKAN
FAKULTAS SASTRA DAN BUDAYA

Dr. Harto Malik, M. Hum
NIP. 19661004 199303 1 010

ABSTRAK

Meliany Setiowati Kuma Widjaja. 2018.*Kualitas Pelayanan Tourist Information Center (TIC) Di Kota Surabaya.* Tugas Akhir, Konsentrasi Binawisata Jurusan Pariwisata, Fakultas Sastra dan Budaya, Universitas Negeri Gorontalo, Pembimbing I Dr. Bambang Suharto, S. ST., MM. Par. dan Pembimbing II Lisna Bantulu, S.Pd., M.Sc.

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis kualitas pelayanan *Tourist Information Center* di Kota Surabaya dan faktor-faktor yang menjadi permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanannya. Penelitian ini menggunakan kualitatif. Pengumpulan dapat dilakukan dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini ingin menjadikan *Tourist Information Center Surabaya* sebagai percontohan untuk ditempat lain. Jadi, penelitian ini dapat menjadi solusi untuk mengembangkan pariwisata ditempat lain.

Sementara itu hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan (TIC) *Tourist Information Center* di Kota Surabaya belum optimal atau belum memuaskan yang cenderung dipengaruhi oleh dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* yang rendah pada nilai kualitatif dengan rata-rata kurang baik dan nilai keseluruhan dari ke-5 dimensi tersebut kurang baik, dan pada nilai kuantitatif dengan score rata-rata 2 dan nilai keseluruhan dari ke-5 dimensi yang rata-ratanya hanya 2.4 di bawah 3. Artinya, kualitas pelayanannya kurang memuaskan.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Tourist Information Center, Smart Tourism*

ABSTRACT

Meliany Setiowati Kuma Widjaja. 2018. Quality of Tourist Information Center (TIC) services in Surabaya City. Final project, Binawisata Concentration of Tourism Department, Faculty of Literature and Culture, Gorontalo State University, Advisor I Dr. Bambang Suharto, S. ST., MM. Par. and Advisor II Lisna Bantulu, s.Pd., M. Sc.

This study intends to analyze the quality of Tourist Information Center services in the city of Surabaya and the factors that become problems in improving the quality of service. This study uses qualitative. This study can be done using the method of interviews, observation, and documentation.

The results of this study want to make the Surabaya Tourist Information Center as a pilot for other place. So, this research can be a solution to develop tourism elsewhere.

Meanwhile the obstacles faced in improving service quality (TIC) in the Tourist Information Center in Surabaya have not been optimal or not satisfactory which tend to be influenced by the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance that are low on qualitative values with poor mean and overall value from -5 these dimensions are not good, an the quantitative value with an average score of 2 and the overall value of the 5 dimensions whose average is only 2.4 below 3. That is, the quality of service is less than satisfactory.

Keyword : *Service Quality, Tourist Information Center, Smart Tourism*