

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DALAM UPAYA
PENINGKATAN KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL LA
DERRA PURWAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh:
Stefan Agy Wiharja
1252215**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2016**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dalam upaya peningkatan kepuasan konsumen pada hotel La Derra Purawakarta ”.

Tugas Akhir dalam bentuk skripsi adalah salah satu mata kuliah wajib yang harus diambil oleh mahasiswa tingkat akhir Fakultas Ekonomi Program studi Manajemen yang mengambil konsentrasi pada bidang pemasaran.

Dengan terselesaikannya ini tidak lepas dari banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukkan dan bantuan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
2. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
3. Bapak Peter, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
4. Ibu Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Rully Arlan Tjahyadi, S.E., MSi. selaku Sekretaris Program studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Kezia Kurniawati, S.E., M.B.A. selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk serta masukan sehingga terwujudnya tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mendidik dan mengajar penulis selama masa kuliah.
8. Keluarga yaitu orang tua dan adik-adik tersayang yang telah lebih dulu wisuda, terima kasih karena selalu mendukung dan memberi semangat, doa, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

9. dr Raisha Theodora yang selalu ada untuk menemani, memotivasi, dan turut mendoakan sehingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Keluarga yaitu orang tua, kakak, yang telah mendukung baik dari doa, semangat, materi, kasih sayang, dan perhatiannya kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Sahabat-sahabat terdekat yang terkasih yang telah mendukung baik dari doa dan semangat sehingga terselesaikannya tugas akhir ini.
12. Seluruh Staf Tata Usaha dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

Masih banyak kekurangan dari tugas akhir ini, baik dari materi, maupun dari segi penyampainnya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat membantu.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan kasih, hikmat, dan berkat kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Desember 2016

Stefan Agy Wiharja