

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL GRAND KOPO
BANDUNG**

SKRIPSI

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

**Oleh
WILLIAM SUHERMAN
1152116**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Kopo Bandung” dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan hati yang terbuka sebagai bahan perbaikan dan untuk menambah wawasan penulis di masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yunus Alaam Parlindungan, S.E., M.M. selaku dosen dan pembimbing skripsi.
2. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Peter, S.E., M.T. selaku Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Nonie Magdalena, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen.
6. Meily Margaretha, S.E., M.Ed. selaku Dosen Wali.
7. Seluruh Dosen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu pada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Keluarga tercinta yang telah memberikan dorongan moril dan materiil yang tak ternilai dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan pada penulis.

10. Para staf tata usaha Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pelayanan dengan baik.

11. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya penelitian ini.

Akhir kata. Semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan berkatNya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Tuhan memberkati.

Bandung, September 2016

William Suherman