

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DI HOTEL
JAVARETRO BANDUNG**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
IVAN HERTANTO
1152058**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2017**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TOWARDS
CUSTOMER LOYALTY AT BANDUNG
JAVARETRO HOTEL***

Thesis

*In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of
Bachelor of Science in Management*

By
IVAN HERTANTO
1152058



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY
BANDUNG
2017***

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasih karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Hotel Javaretro Bandung” dengan baik.

Penulis sangat menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih pula terdapat banyak kekurangan. Penulis sangat terbuka dan menerima segala jenis kritik dan saran membangun sebagai bahan perbaikan dan 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. Dra. Ika Gunawan, M.M., selaku dosen dan pembimbing Tugas Akhir.
2. Dr. Mathius Tandiontong, S.E., M.M., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku Wakil I Dekan Fakultas Ekonomi dan selaku dosen wali.
4. Peter, S.E., M.T., selaku Wakil II Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Nonie Magdalena, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen.
6. Rully Arlan T., S.E., M.Si., selaku Sekertaris Program Studi Manajemen.
7. Seluruh Dosen Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan ilmu pada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
8. Kakak penulis Sherly Hertanto, S.Psi., yang telah memberikan bantuan dan dukungan terhadap penulisan tugas akhir ini.
9. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan bantuan pada penulis.
10. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya penelitian ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat berguna dan memberi nilai tambah serta wacana baru bagi semua pihak yang membacanya. Semoga Tuhan Yesus selalu memberkati dan melimpahkan kasih serta berkat yang terbaik bagi kita semua.

Bandung, Mei 2017

Ivan Hertanto