

**ANALISIS DAN USULAN FAKTOR-FAKTOR
KEPUASAN PELANGGAN YANG MEMPENGARUHI
LOYALITAS PELANGGAN DI *CLOVE GARDEN*
*HOTEL & RESIDENCE***

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik
Mencapai Gelar Sarjana Strata I (SI)
Pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Kristen Maranatha, Bandung**

Diajukan oleh:

Nama: Stephanus Yosua

NRP : 1423045



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
BANDUNG
2018**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya skripsi yang berjudul “Analisis dan Usulan Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di *Clove Garden Hotel & Residence*”. Dalam penyusunan penelitian ini penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan sehingga jauh dari kata sempurna. Semoga penelitian ini dapat berguna untuk pengembangan akademis.

Dalam penyusunan rancangan penelitian ini, penulis mendapat banyak bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan ketenangan, menyertai, dan memberkati penulis.
2. Ogin Djaja Andreas, Tan Ai Ing, Stephanie Cecilia, Stephanus Marvel, Yeheskia Hijaya, serta keluarga besar penulis, terima kasih atas kasih sayang, doa, pengertian, dukungan serta semangat yang kalian berikan kepada peneliti setiap harinya.
3. Ibu Yulianti, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dengan sabar hingga tugas akhir ini selesai.
4. Ibu Christina, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha.
5. Bapak Jimmy Gozali, S.T., M.T. selaku dosen yang memberikan masukan di awal penulisan tugas akhir.
6. Theresia Cynthia, terimakasih atas bantuan, pengertian, kasih sayang, dukungan serta semangat yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak Kinno Thinker dan Kavin Thinker selaku pemilik *Clove Garden Hotel & Residence* dan sahabat penulis yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di perusahaannya.
8. Ibu Eka, selaku manager *Clove Garden Hotel & Residence* yang memberikan bantuan serta masukan dalam penelitian penulis.

9. Semua rekan dan pihak yang telah membantu dan memberi dukungan pada peneliti yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga saran, dukungan, dan arahan yang telah diberikan menjadi amal ibadah bagi kita semua. Atas segala perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Bandung, Juli 2018

Penulis,
(Stephanus Yosua)