

**KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
TAMU HOTEL (STUDI PADA: TAMU HOTEL  
BUDGET BANDUNG)**

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
CLAUDIA JUNI NOVIANTI  
1452371**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2018**

***QUALITY OF SERVICE TO HOTEL GUEST  
SATISFACTION (STUDY ON: HOTEL BUDGET GUEST  
IN BANDUNG)***

***THESIS***

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

***By***  
**CLAUDIA JUNI NOVIANTI**  
**1452371**



***BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2018***

## **KATA PENGANTAR**

Penelitian yang berjudul “Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel” memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Tujuan peneliti dalam menyusun tugas akhir ini adalah memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi Universitas Maranatha Bandung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan. Penelitian ini hanya berfokus terhadap Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Tuhan Yesus Kristus, dan pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

1. Orang tua tercinta Poltak Pakpahan dan Rani Hutapea, dan adik tersayang Alfredo Christianto untuk cinta, doa, motivasi, hiburan, pengertian, dan perhatian kepada penulis.
2. Dosen pembimbing Ibu Kezia, S.E., MBA yang sangat sabar dan pengertian dalam membimbing penulis selama penelitian ini, terimakasih untuk saran, bimbingan, dan dukungannya kepada penulis.
3. Dosen wali Bapak Rusli Ginting, S.E., MBA yang telah membimbing penulis sejak awal masuk kuliah.
4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membekali penulis dengan ilmu dan pengalamannya.

5. Sahabat terkasih, *fat squad*, Nidya Nada, Rani Hedarman, Dewi Nainggolan, Adel Sianturi, Tari Tanu yang telah memberi cinta dan kasih sayang kepada penulis.
6. Sahabat tersayang, Gita Sihombing, Gilang Harianja, Okta Sihombing yang selalu menyempatkan waktu untuk bercerita dan saling menyemangati.
7. Sahabat tercinta, Sonia Zahra, Bora Tambunan dan Nisa Kemala yang selalu ada menghibur dan memberi saran terhadap penulis.
8. Teman-teman terkasih, Yuresztri Mora dan Jesrida Anlin yang selalu menyempatkan waktu untuk bercerita dan *hangout*.
9. Seluruh teman-teman BPH Remaja HKBP Rumbai yang selalu menghibur penulis.
10. Seluruh pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu atas jasanya dalam membantu penulis untuk melaksanakan dan menyelesaikan penelitian.

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus selalu memberkati dan melimpahkan karunia kepada semua pihak atas ketulusan doa dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga penelitian ini dapat berguna dan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, serta penulis mengharapkan kritik dan saran dalam penyempurnaan penelitian ini.

Bandung, Juni 2018

Claudia Juni Novianti