

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL IBIS**

TUGAS AKHIR

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

**Oleh
FARIS AFIF
1552339**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA
2019**

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan pada kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan di hotel ibis**”. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk Menyelesaikan Program studi di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada tauladan sepanjang masa, Nabi Muhammad Shallallahu ‘alaihi Wa Sallam, beserta para keluarga, sahabat, dan para pengikutnya

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dikarenakan oleh segala keterbatasan dan kemampuan yang penulis miliki. Namun penulis berusaha untuk mempersembahkan skripsi ini sebaik-baiknya agar dapat memiliki manfaat bagi banyak pihak. Oleh karena itu, penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta’ala, atas segala kebaikan dan karuniaMu yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada ibu saya (Lina afianti) dan suaminya (Iwan Mudriawan) yang memberikan berbagai fasilitas yang saya butuhkan selama saya menempuh pendidikan di Universitas Kristen Maranatha, serta saudara-saudara saya (Faesal kurnia dan Ariya windu adji) yang mendukung saya selama ini.
3. Bapak Cen Lu, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing saya. Terimakasih atas semua kebaikan bapak dalam mengarahkan, membimbing, membantu dan terimakasih atas kesabaran bapak selama saya menyusun skripsi ini. Saya benar benar merasa sangat amat beruntung dapat dibimbing oleh bapak, semoga kebaikan bapak selama ini dibalas berlipat oleh tuhan Yang Maha Esa

4. Bapak Dr. Ratna Widiastuti, M.T. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah membantu saya ketika pertamakali masuk perkuliahan
5. Bapak Dr. Jahja Hamdani, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, Ibu Sherly Wati selaku Wakil Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Sri Zaniarti, S.E., M.M. selaku dosen wali saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi agar saya bisa lulus tepat waktu.
7. Bapak Rusli Ginting Munthe, S.E., M.M, Bapak Agus Ariwibowo, S.E., M.M, Ibu Kartika Imasari Tjiptodjojo, S.E., M.M, Ibu Yolla Margaretha, S.E., M.M, Bapak Surya Setyawam., S.E., M.Si, dan masih banyak lagi selaku dosen-dosen yang telah mengajar saya dan memberikan nilai memuaskan.
8. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah mengajar dan membagi ilmu-ilmu dan pengalaman kepada saya.
9. Claresta Faustina Hermawan yang telah menempuh perkuliahan bersama dari awal perkuliahan sampai sekarang, yang selalu memberikan dukungan penuh dan memotivasi kepada saya mulai dari awal perkuliahan hingga saya berhasil menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat terdekat saya Gilang Eriawan, Navis Azka, Farhan Darmawan, Albert Nathaniel, Galih Niskala, Ridwan Kaka, dan Fajar Budiman yang selalu memberikan semangat juga dukungan kepada saya selama 7 tahun.
11. Teman-teman satu bimbingan Ado, Irma, Lucas, dan terutama untuk Muhammad Naufaldi yang telah membantu penuh dalam pengerjaan skripsi ini.
12. Teman-teman seangkatan saya Shakti Rikarna, Fina Melinda, Muhammad Iqbal, JR, Irsan, Hanif Kamil, Ryan Ambon, Amel, Eca, Lubech, Yosafat, Bagja Wahana Dias, Gaby Ayudia, Adry, Heiko, Raga dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu.
13. Seluruh karyawan TKT, TU Jurusan Manajemen dan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada saya selama menempuh perkuliahan,

14. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk mengisi kuesioner hingga terkumpulnya data yang mencukupi untuk penelitian yang saya lakukan
15. Dan semua pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, yang sudah membantu saya selama masa studi.

Akhir kata, semoga ALLAH SWT selalu memberikan berkat dan rahmatNya kepada semua pihak atas kebaikan dan bantuannya yang telah diberikan selama ini, dan semoga penelitian ini dapat menjadi manfaat bagi pihak yang membutuhkan

Bandung, Juni 2019

Faris Afif