

**ANALISIS DAN USULAN FAKTOR-FAKTOR  
KEPUASAN PELANGGAN YANG MEMPENGARUHI  
RETENSI PELANGGAN DI D'BEST HOTEL**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Akademik dalam  
Mencapai Gelar Sarjana Strata 1 (S1)  
Pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik  
Universitas Kristen Maranatha, Bandung**

**Disusun oleh :**

**Nama : Sherly Kristiyanti Zebua**

**NRP : 1523086**



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

**2019**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik.

Laporan tugas akhir yang berjudul “Analisis dan Usulan Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan yang Mempengaruhi Retensi Pelanggan Di D’best Hotel” ini diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik dalam mencapai gelar sarjana strata I (S1) pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Kristen Maranatha, Bandung.

Laporan tugas akhir dilakukan dengan tujuan memberikan usulan strategi pemasaran yang tepat untuk D’best Hotel agar dapat meningkatkan retensi pelanggan dari tamu hotel. Laporan tugas akhir disusun sebagai pertanggung-jawaban kepercayaan pihak D’best Hotel maupun universitas.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karenanya penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Program Studi Teknik Universitas Kristen Maranatha selaku institusi dimana penulis bisa mendapatkan ilmu keahlian yang dapat diterapkan selama melakukan kerja praktek
2. Ibu Yulianti, S.T., M.T selaku dosen pembimbing yang telah sabar menghadapi kegemasanku, senantiasa membimbing penulis dan memberi masukan dalam melaksanakan Tugas Akhir. Terimakasih banyak bu.
3. D’best Hotel Bandung selaku perusahaan dan bagian *Human Resources Development* yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan pelaksanaan tugas akhir.
4. Ibu Dewi Arum Wulandari, selaku *staff* di bagian *Human Resources* sebagai pembimbing bagi penulis dalam melakukan tugas akhir dan telah memberikan masukan pada penulis dan membimbing penulis selama penyusunan Tugas Akhir.

5. Keluarga tercintaku, Papa (Siduhu Zebua) dan Mama (Irmawati Pelupessy), dan kakak (Sandy Kristiawan Zebua) ku yang selalu menyayangiku apa adanya dan tidak pernah lelah untuk memberi dukungan kepada saya selama ini terutama dari segi finansial maupun secara moral dan spiritual.
6. Ardians Martin Bessie selaku partner terkasih yang menjadi sumber kebahagiaan maupun kesedihan. Terima kasih karena telah mewarnai dan mengkelabukan. Terimakasih telah membuat aku menjadi wanita yang kuat.
7. Sahabatku terkasih, Melissa, Veren, Jane, Kevin, Joseph, Eldiwan, Jonathan yang selalu sabar dan menerima setiap celotehanku apa adanya, dan selalu memotivasiku dengan pertanyaan kapan sidangnya. Terimakasih hey kalian.
8. Rekan-rekan penulis pada perkuliahan Gratia Melina, Bill Alfa, Joshua Allen, Jenny Amalia, Michelle Deborah, dan Meiske Jessika yang turut mendukung penulis dalam pelaksanaan tugas akhir.
9. Teman-teman seperjuangan program studi Teknik Industri angkatan 2015 terima kasih atas segala bantuannya dan kebersamaannya.
10. Teman, sahabat, dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya selama pembuatan laporan tugas akhir ini berlangsung. Terima kasih untuk bantuannya.

Demikianlah kata-kata yang dapat disampaikan oleh penulis. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala bentuk kesalahan yang terdapat pada laporan tugas akhir ini. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun yang lebih baik untuk generasi penerus kita. Akhir kata penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Sekian dan terima kasih, Tuhan Yesus memberkati.

Bandung, 19 November 2019

Penulis

Sherly Kristiyanti Zebua