

**ANALISIS PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN HOTEL HORIZON ULTIMA TIMIKA**

DRAFT TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MENEMPUH
SIDANG SARJANA SRATA 1 (S-1)**

Oleh

David Handerson Parulian Pangayouw

1552253



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN MARANAYHA
BANDUNG
2021**

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF PRICE AND
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY AT
HORISON ULTIMA TIMIKA HOTEL**

A Thesis Draft

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

By

David Handerson Parulian Pangayouw

1552253



BACHELOR PROGRAM IN MANAGEMENT

FACULTY OF BUSINESS

MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY

BANDUNG

2021

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya yang selalu dilimpahkan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir mata kuliah Skripsi tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun dalam rangka menempuh mata kuliah Skripsi di Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Kristen Maranatha, dengan judul “Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Horison Ultima Timika”.

Penulis sadar dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan karena keterbatasan kemampuan, maka dari itu peneliti sangat mengharapkan kesediaan semua pihak yang terkait untuk dapat memberi kritik dan saran yang dapat membangun sehingga pada saat penelitian ini dapat dilanjutkan dapat menjadi lebih baik.

Dalam mengerjakan penelitian ini, peneliti menerima bantuan, bimbingan, dukungan serta dorongan dari berbagai pihak. Peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak – pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama pengerjaan penelitian ini, Ucapan terimakasih peneliti disampaikan kepada:

1. Ibu Dra. Ika Gunawan, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu, tenaga, semangat, saran, dan ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Tan Min Kuang, S.E., M.Si., AK., Ph.D selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha.
3. Imelda Junita, S.E., M.T. selaku Wakil Dekan bidang Akademik Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha Bandung.
4. Felicia, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Dua Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha Bandung.
5. Dr. Drs. Jahja Hamdani Widjaja, M.M. selaku Ketua Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.
6. Rully Arlan Tjahyadi, S.E., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung sekaligus Dosen Wali yang sudah membimbing dari awal masuk kuliah hingga sekarang.
7. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Maranatha. Terima kasih telah membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan.
8. Orang Tua, adik, dan seluruh keluarga penulis yang telah memberikan dukungan dan kasih sayang selama ini.
9. Sahabat Penulis selama perkuliahan Rafael Fiorenza. Terima kasih senantiasa sabar, memberikan dukungan, semangat, menerima keluh kesah, membantu selama proses perkuliahan dan menyertai penulis dalam menyusun tugas akhir ini hingga selesai.
10. Hernando Hendrik Poen, Rafael Fiorenza, Ardian Wicaksono sebagai sahabat yang tersayang. Terima kasih senantiasa memberikan canda, mendukung, dan menyemangati penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir hingga selesai.

11. Anak Michi, Valoran *squad* sebagai sahabat tersayang. Terima kasih senantiasa memberikan semangat dan doa yang selalu menyertai penulis selama proses perkuliahan.
12. Semua Anggota Teater Topeng periode 2015 – 2019. Terima kasih telah mengajarkan banyak hal.
13. Serta semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas dukungan serta doanya selama ini.

Semoga Tuhan Yesus selalu memberkati pihak-pihak yang telah bersedia memberikan bantuan, memotivasi, dan selalu memberi semangat serta doa selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga penelitian ini dapat berguna dan memberikan nilai positif serta wawasan baru kepada pihak yang membacanya. Penulis berharap tugas akhir ini dapat berguna bagi pembaca dan orang yang membutuhkannya.

Bandung, 24 Juni 2021

Yang memberi pertanyaan,



David Handerson Parulian Pangayouw

1652023