

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINTERA PALEMBANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi persyaratan

dalam memperoleh gelar Sarjana S1

Program Studi Manajemen



Oleh:

VENNY OKTAVIANUS

NIM: 11.2.419

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS
PALEMBANG**

2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINTERA PALEMBANG**

Disusun oleh :

VENNY OKTAVIANUS

NIM : 11.2.419

Telah disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Catharina Clara, S.E., M.Si

tanggal 2 Juli 2015

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HOTEL SINTERA PALEMBANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

VENNY OKTAVIANUS

NIM : 11.2.419

Telah dipersiapkan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 2 Juli 2015

Susunan Tim Penguji

Nama Lengkap	Tanda tangan
Ketua Catharina Clara, S.E., M.Si	
Anggota Lina, S.E., M.Si	
Anggota Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.	

Palembang, 2 Juli 2015

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis dan Akuntansi

Universitas Katolik Misi Charitas




Dr. Candra Astra Terenggana, S.E., M.M.

NIP : 007.1999.2

MOTTO :

“ Hidup itu pilihan. Tapi untuk memilih yang baik, Anda harus tahu siapa diri Anda dan apa yang Anda perjuangkan, ke mana tujuan Anda, dan mengapa Anda ke sana”

(Kofi Annan)

Kupersembahkan untuk :

- ★ **Tuhanku**
- ★ **Kedua orangtuaku**
- ★ **Keluarga besarku**
- ★ **Saudara- saudariku**
- ★ **Sahabat-sahabatku**
- ★ **Alamamaterku**

**PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Venny Oktavianus

NIM : 11.2.419

Program studi : Manajemen

menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Sintera Palembang adalah karya saya.

Skripsi ini adalah karya ilmiah yang bebas dari unsur plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti ada unsur plagiat dalam karya ilmiah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh Universitas Katolik Musi Charitas.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 2 Juli 2015

Yang memberi pernyataan



Venny Oktavianus

**PERNYATAAN
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Venny Oktavianus

Nim : 11.2.419

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan Jasa terhadap Kepuasan
Pelanggan Hotel Sintera Palembang.

menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Misi Charitas untuk mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta ijin dari saya selama nama saya tetap dicantumkan sebagai penulis.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 2 Juli 2015

Pemberi pernyataan,



Venny Oktavianus