

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGINAP DI HOTEL SANDJAJA  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk melengkapi persyaratan  
dalam memperoleh gelar Sarjana S1  
Program Studi Manajemen**



**WINDA  
NIM :11.2.212**

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS KATOLIK MUSI CHARITAS  
PALEMBANG  
2015**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**KONSUMEN MENGINAP DI HOTEL SANDJAJA PALEMBANG**

**Disusun Oleh:**

**WINDA**  
**NIM : 11.2.212**

**Telah disetujui oleh:**

**Dosen pembimbing**



**Maria Josephine Tyra, S.E., M.M**

**Tanggal.....**

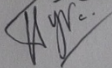
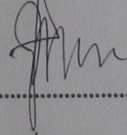
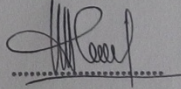
## SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN MENGINAP DI HOTEL SANDJAJA

Dipersiapkan dan disusun Oleh:

WINDA  
NIM : 11.22.12Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 27 Agustus 2015  
dan dinyatakan memenuhi syarat

## Susunan Tim Penguji

Nama	Tanda tangan
Ketua : Maria Josephine Tyra, S.E.,M.M.	 .....
Anggota : Catharina Clara, S.E., M.Si.	 .....
Anggota : Lina, S.E., M.Si.	 .....

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Bisnis dan Akuntansi  
Universitas Katolik Musi Charitas

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

**MOTTO:**

**”BERUSAHALAH SEMAMPUMU DAN BERDOA SELALU  
MAKA KEBERHASILAN AKAN DAPAT KAU CAPAI ”**

**“KEGAGALAN BUKANLAH AKHIR DARI  
SEGALANYA, TETAPI ITU AWAL  
PERMULAAN UNTUK MENCAPAI  
KESUKSESAN TERUSLAH BERJUANG  
SAMPAI BATAS KEMAMPUAN ”**

Kupersembahkan Untuk:

- ♥ **Orangtuaku yang tercinta**
- ♥ **Saudara-saudariku yang terkasih**
- ♥ **My Dear**
- ♥ **Dosen-dosen yang terhormat**
- ♥ **Sahabat(MTW) sepanjang masa**
- ♥ **Almamaterku**
- ♥ **thank you very much ,Love you all ..... ☺**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menginap Di Hotel Sandjaja**

Yang sudah diujikan di depan penguji adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Apabila saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis karya aslinya maka dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh sekolah tinggi batal saya terima.

Palembang, 27 Agustus 2015



Yang memberi pernyataan

WINDA



**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Winda

NIM : 112212

Judul : "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
Menginap Di Hotel Sandjaja Palembang"

Menyatakan bahwa saya memberikan hak kepada Universitas Katolik Musi 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, 27 Agustus 2015

Pemberi pernyataan,



Winda