

SKRIPSI
NO: 33010033/MAN/2009

ANALISIS KEPUASAN *BUSINESS TRAVELERS*
TERHADAP KUALITAS LAYANAN HOTEL
BINTANG EMPAT DI SURABAYA

Oleh:

Margaret Husada
Christina Wijoyo

NRP: 33405005
NRP: 36405041

PROGRAM MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA

2009

NO: 33010033/MAN/2009

**ANALISIS KEPUASAN *BUSINESS TRAVELERS*
TERHADAP KUALITAS LAYANAN
HOTEL BINTANG EMPAT DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Program Manajemen Pemasaran Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Oleh:

Margaret Husada
Christina Wijoyo

NRP: 33405005
NRP: 33405102

**PROGRAM MANAJEMEN PERHOTELAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA**

2009

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN *BUSINESS TRAVELERS*
TERHADAP KUALITAS LAYANAN
HOTEL BINTANG EMPAT DI SURABAYA**

Oleh:

Margaret Husada
Christina Wijoyo

NRP: 33405005
NRP: 33405102

Diterima Oleh

Program Manajemen Perhotelan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

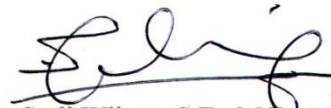
Surabaya, 25 Juni 2009

Pembimbing I:



Sienny Thio, S.E., M.Bus.
NIP: 98-021

Pembimbing II:



Serli Wijaya, S.E., M.Bus.
NIP: 98-030

Ketua Tim Penguji:



Sienny Thio, S.E., M.Bus.
NIP: 98-021

Kepala Program:




Deborah C. Widjaja, S.S M.S.M.
NIP: 96-023

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Margaret Husada

NRP : 33405005

Nama : Christina Wijoyo

NRP : 33405102

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Petra Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Analisis Kepuasan *Business Travelers* terhadap Kualitas Layanan Hotel Bintang Empat di Surabaya” beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Kristen Petra berhak menyimpan, mengalih-mediakan/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Petra, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya

Pada Tanggal : 25 Juni 2009

Yang Menyatakan,



(Margaret Husada)



(Christina Wijoyo)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan pimpinan-Nya yang telah penulis terima selama melaksanakan tugas akhir ini, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini, antara lain :

1. Ibu Sienny Thio, S.E., M.Bus. selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan pengarahan dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Ibu Serli Wijaya, S.E., M.Bus. selaku dosen pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan pengarahan dalam penulisan tugas akhir ini.
3. Segenap dosen dan staf pengajar serta tata usaha di Jurusan Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Surabaya.
4. Papa dan Mama yang telah memberi dukungan secara moril dan material
5. Hendrik, Mulyono, Diana, Lyliana, Adi, dan Willy saudara-saudara penulis yang tercinta
6. Ronald Gunawan, Bram yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Teman-teman yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini (Agustinus Nugroho, Novi, Cecilia, Theresia, Wenny, Mon-mon, Nat-nat).
8. Pihak-pihak yang telah membantu dalam usaha memperoleh data (ce Jie-jie, ce Dian, ce Helen, Syeli, Budi, Yogi).
9. Pihak-pihak lain yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Hanya doa dan harapan yang bisa penulis berikan untuk saat ini bagi pihak yang telah membantu proses penyelesaian tugas akhir ini. Kiranya Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan saudara-saudara semua.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala petunjuk, kritik, dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhir kata penulis mohon maaf atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Semoga tugas akhir ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan wacana bagi rekan-rekan mahasiswa.

Surabaya, 25 Juni 2009

Penulis