

**TUGAS AKHIR S-1
SKRIPSI
NO : 01010145/HTL/2004**

**IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK
CUSTOMER VALUE PADA HOTEL J.W MARRIOTT
DI SURABAYA**

Oleh :

Bara Adhi NRP: 33498164

Henny Anastasia NRP: 33499104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA
2004**

**IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK
CUSTOMER VALUE PADA HOTEL J.W MARRIOTT
DI SURABAYA**

SKRIPSI

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

Oleh :

Bara Adhi NRP: 33498164
Henny Anastasia NRP: 33499104

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA
SURABAYA**

2004

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK
CUSTOMER VALUE PADA HOTEL J.W MARRIOTT
DI SURABAYA

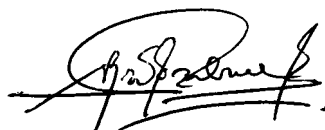
Oleh :

Bara Adhi NRP: 33498164
Henny Anastasia NRP: 33499104

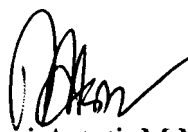
Diterima Oleh :
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Kristen Petra

Surabaya, 19 Juli 2004

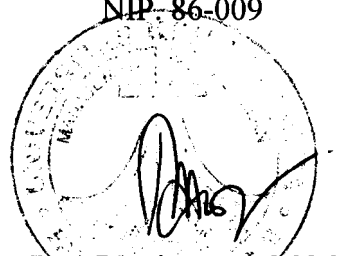
Pembimbing:


Michael Ricky, SE
NIP. 66-077

Ketua Tim Penguji:


Dra. Dewi Astuti, M.M
NIP. 86-009

Kepala Program:


Dra. Dewi Astuti, M.M
NIP. 86-009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga dapat diselesaikannya penyusunan skripsi ini guna diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi untuk memperoleh gelar Strata-1 pada Program Studi Manajemen Perhotelan. Pada kesempatan ini ingin disampaikan terima kasih yang setulusnya kepada:

- a. Michael Ricky, SE. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan dorongan sampai terselesaikannya skripsi ini.
- b. Dra. Dewi Astuti, M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra.
- c. Hotel JW Marriott Surabaya yang telah memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
- d. Semua pihak yang tidak dpt disebutkan satu per satu di sini.

Sangat disadari sepenuhnya masih terdapat kelemahan dan keterbatasan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Surabaya, Juli 2004

Penulis

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bara Adhi

Mahasiswa Universitas Kristen Petra

NRP : 33498164

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui bahwa karya ilmiah kami yang berjudul : **IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK CUSTOMER VALUE PADA HOTEL J.W MARRIOTT DI SURABAYA** Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada) untuk disimpan, dipublikasikan dan diperbanyak dalam bentuk apapun oleh Universitas Kristen Petra bagi keperluan akademis.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya,

Pada tanggal : 19 Juli 2004

Yang menyatakan


(Bara Adhi)

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

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Henny Anastasia

Mahasiswa Universitas Kristen Petra

NRP : 33499104

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui bahwa karya ilmiah kami yang berjudul : **IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMBENTUK CUSTOMER VALUE PADA HOTEL J.W MARRIOTT DI SURABAYA** Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada) untuk disimpan, dipublikasikan dan diperbanyak dalam bentuk apapun oleh Universitas Kristen Petra bagi keperluan akademis.

Demikian surat pernyataan saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Surabaya,

Pada tanggal : 19 Juli 2004

Yang menyatakan



(Henny Anastasia)