

**ANALISIS DAMPAK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
HOTEL FOURPOINTS JAKARTA THAMRIN**

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA TERAPAN PARIWISATA**

AGUNG TRI LAKSONO

31140014

**PROGRAM STUDI BISNIS PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL**



PODOMORO UNIVERSITY

JAKARTA 2018