

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Hotel Fourpoints Jakarta Thamrin"** Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Diploma IV Pengelolaan Perhotelan Universitas Agung Podomoro.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Michael Yadisaputra, S.ST., M.Par., CGI. sebagai dosen wali selama saya kuliah dan Bapak Dr. Fitri Abdillah, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, kesabaran dan tenaganya untuk memberikan petunjuk dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk ini dengan segala ketulusan dan keredahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Seluruh Dosen Jurusan Pengelolaan Perhotelan Universitas Agung Podomoro yang telah membimbing saya selama perkuliahan.
2. Pihak Hotel Fourpoints Jakarta Thamrin yang telah banyak membantu saya untuk memperoleh data yang saya butuhkan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
3. Kedua orang tua saya yang saya sayangi Ir.Naslam (papa) dan Supriyati (mama) yang selalu mendoakan saya dan memberikan saya perhatian dan semangat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kedua kaka kandung saya Devi Eka Anjarwati, S.Farm dan Wahyu Dwi Nuryanto, ST..MT. yang mengajarkan saya dan membimbing saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Sahabat-Sahabat tersayang Danita, Nadya, Fadhil, Ryandika, TeukuReza, Titas, Shifa, Rivaldo, Katon, Dwiki, PU Muslim, serta Teman-Teman Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2014 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih atas doa serta dukungannya.

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang berifat membangun dari semua pihak demi penyempurnaan tugas akhir ini. Dengan adanya penulisan skripsi ini, penulis berharap bahwa hasil penelitian dapat bermanfaat bagi banyak pihak yang memerlukannya.

Jakarta, 20 Juli 2018



Agung Tri Laksono

Nim : 31140014