PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA HOTEL SANTIKA BANDUNG

THE INFLUENCE OF THE SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS LOYALTY IN SANTIKA HOTEL BANDUNG

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Sidang

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Oleh :
Luthvy Indaka Harahap
21203061



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA

BANDUNG

2007

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa**:**

1. Karya tulis (skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Komputer Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Bandung, juni 2007
Yang membuat pernyataan

Luthvy Indaka. H
21203061