

No Skripsi: 2108/UN.40.2.5.2/PL/2014

**UPAYA MENCIPTAKAN *CUSTOMER DELIGHT* MELALUI
SERVICE EXCELLENCE HOTEL SANTIKA SILIGITA NUSA
DUA BALI**

(Survey Pada Tamu SIP *Member* yang Menginap di Hotel
Santika Siligita Nusa Dua Bali)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah
Satu Syarat Menempuh Ujian Sidang Skripsi Sarjana Pariwisata
Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



Oleh

NORMA KOMALASARI

1000273

**FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2014**

**Upaya Menciptakan *Customer Delight* Melalui
Service Excellence Hotel Santika Siligita Nusa Dua
Bali**

**(Survei Pada Tamu SIP Member yang Menginap di
Hotel Santika Siligita Nusa Dua Bali)**

**Oleh
Norma Komala Sari**

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan
Sosial**

**© Norma Komala Sari 2014
Universitas Pendidikan Indonesia
Juli 2014**

**Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.**

LEMBAR PENGESAHAN

**UPAYA MENCIPTAKAN *CUSTOMER DELIGHT* MELALUI *SERVICE EXCELLENCE* HOTEL SANTIKA SILIGITA NUSA DUA BALI
(Survei Pada Tamu SIP *Member* yang Menginap di Hotel Santika Siligita
Nusa Dua Bali)**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Dr. Lili Adi Wibowo S.Sos., S.Pd., MM
NIP.196904041999031001

Oce Ridwanudin, SE., MM
NIP. 198104072010121002

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata
FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia

HP. Divah Setyorini, MM
NIP. 197610312008122001

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis

Norma Komala Sari