

No: 4796/UN.40.2.5.1/PL/2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Pariwisata Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Oleh :

Diana Suheri

1104131

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN RESORT & LEISURE
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2015

Diana Suheri, 2015

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI BANYAN TREE RESORT BINTAN*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

oleh
Diana Suheri

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

© Diana Suheri 2015
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2015

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

DIANA SUHERI

NIM 1104131

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI BANYAN TREE RESORT BINTAN

disetujui dan disahkan oleh pembimbing:


Pembimbing I



Prof. Dr. H. Darsiharjo, M. S.

NIP 19620921 198603 1 005

Pembimbing II



Sri Marhanah, SS., MM.

NIP 19811014 200601 2 001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Resort & Leisure



Fitri Rahmafitria, SP., M.Si.

NIP 19741018 200812 2 001

Diana Suheri, 2015

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI BANYAN TREE RESORT BINTAN**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

SKRIPSI INI TELAH DIUJI PADA

Hari, Tanggal : Kamis, 27 Agustus 2015
Waktu : 08.30 WIB s/d selesai
Tempat : Gedung Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Lantai 5 Ruang V.20
Universitas Pendidikan Indonesia

Susunan Panitia

Ketua : Prof. Dr. H. Karim Suryadi, M.Si.
Sekertaris : Fitri Rahmafritria, SP., M.Si.
Anggota : 1. Dr. Elly Malihah, M.Si.
2. Dr. H. Aceng Kosasih, M.Ag.
3. Wida Budiarti, S.Pd.
4. Ahmad Hidayat

Penguji : **Agus Sudono, SE., MM.**
NIP. 19820508 200812 1 002

Firman Aziz, M.Pd
NIP. 198302152009121

Dra. Kuswardhanie, M.Ed.