

No. Daftar FPIPS : 4935/UN.40.2.5.2/PL/2015

**PENGARUH *SERVICE ENCOUNTER* TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HARRIS RESORT WATERFRONT**

BATAM

(Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort
Waterfront Batam)

SKRIPSI

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



Oleh

Soni Herdiana

1103666

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2015**

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH *SERVICE ENCOUNTER* TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HARRIS RESORT WATERFRONT
BATAM**

(Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort
Waterfront Batam)

Oleh

Soni Herdiana

1103666

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

© Soni Herdiana 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

**PENGARUH *SERVICE ENCOUNTER* TERHADAP KEPUASAN TAMU
DI HARRIS RESORT WATERFRONT
BATAM**

(Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort
Waterfront Batam)

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Hari Mulyadi, M. Si
NIP. 19590515 198601 1 001

Gitasiswhara, SE., Par., MM
NIP. 19730510 200812 1 002

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata**

Yeni Yuniawati, S.Pd., MM
NIP. 19810608 200604 2 001

**Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada penulis,**

Soni Herdiana
NIM. 1103666

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“PENGARUH *SERVICE ENCOUNTER* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HARRIS RESORT WATERFRONT BATAM”** (Survey Pada Tamu Individu Mancanegara yang Menginap di HARRIS Resort Waterfront Batam) beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika-etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2015

Yang Membuat Pernyataan

Soni Herdiana