

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* DAN *CUSTOMER EMOTIONS*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI GRAND SERELA SETIABUDHI
HOTEL BANDUNG**

(*Survei Terhadap Tamu Individu Di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung*)

SKRIPSI

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



Oleh
Aninda Vijayanti
1105530

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2016**

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* DAN *CUSTOMER EMOTIONS*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI GRAND SERELA SETIABUDHI
HOTEL BANDUNG**

(*Survey* terhadap tamu individu di Grand Serela Setiabudhi Hotel Bandung)

Oleh
Aninda Vijayanti
1105530

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh
gelar Sarjana Pariwisata

© Aninda Vijayanti
Universitas Pendidikan Indonesia
Februari 2016

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya, atau sebagian, dengan dicetak
ulang, difotocopy atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN

**“PENGARUH *SERVICE RECOVERY* DAN *CUSTOMER EMOTIONS*
TERHADAP KEPUASAN TAMU DI GRAND SERELA SETIABUDHI
HOTEL BANDUNG”**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Henry Hendrayati, S.IP.,MM
NIP. 19761011 200501 2 002

Dewi Pancawati N., S.Pd.,MM
NIP. 19791130 200912 2 004

Mengetahui
Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata

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

Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis

Aninda Vijayanti
NIM. 1105530