

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* DALAM UPAYA UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP  
DI MARBELLA SUITES BANDUNG  
(Survey pada wisatawan individu yang memutuskan menginap  
di Marbella Suites Bandung)**

SKRIPSI

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pariwisata pada Program Studi Manajemen Pemasaran Pariwisata



Oleh :

Egi Maulana

1006154

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

**2016**

---

**Pengaruh *Service Excellence* Dalam  
Upaya Untuk Meningkatkan  
Kepuasan Tamu Yang Menginap Di  
Marbella Suites Bandung  
(survey pada wisatawan individu yang memutuskan  
menginap di Marbella Suites Bandung)**

Oleh  
Egi Maulana  
1006154

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

© Egi Maulana 2016  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Maret 2016

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 EXCELLENCE* DALAM UPAYA UNTUK  
MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU YANG MENGINAP  
DI MARBELLA SUITES BANDUNG  
(Survey pada wisatawan individu yang memutuskan menginap  
di Marbella Suites Bandung)**

Skripsi ini disetujui oleh :

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

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

Oce Ridwanudin, SE., MM  
NIP. 19810407 201012 1 002

**Mengetahui**

**Ketua Program Studi  
Manajemen Pemasaran Pariwisata**

Yeni Yuniawati, S.Pd., MM  
NIP. 19810608 200604 2 002

**Tanggung Jawab Yuridis  
Ada Pada Penulis**

Egi Maulana  
NIM. 1006154