

**PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU
MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA**

(Survei pada wisatawan yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta)

SKRIPSI

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



Oleh :
Resik Lestari
1105979

FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL

Resik Lestari, 2016

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2016

LEMBAR HAK CIPTA

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU

MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

(Survei pada wisatawan yang menginap di Menara Peninsula Hotel Jakarta)

Oleh

Resik Lestari

1105979

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

Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Universitas Pendidikan Indonesia

© Resik Lestari, 2016

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2016

Hak cipta dilindungi Undang-Undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

dengan dicetak ulang, difoto copy, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

**“PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA
PENINSULA HOTEL JAKARTA ”**

Skripsi ini disetujui dan disahkan
oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. H. Eeng Ahman, M.S.
NIP. 19611022 198603 1 002

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

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata

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

Resik Lestari, 2016

PENGARUH *SERVICE RECOVERY* TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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

**Tanggung Jawab Yuridis
Ada Pada Penulis**

**Resik Lestari
NIM. 1105979**

Resik Lestari, 2016

PENGARUH SERVICE RECOVERY TERHADAP KEPUASAN TAMU MENARA PENINSULA HOTEL JAKARTA

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