

**PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEE*
MELALUI PROGRAM “*WOW SERVICE*” TERHADAP
CUSTOMER RETENTION DI HOTEL GINO
FERUCI KEBONJATI BANDUNG**

(*Survey* terhadap Tamu Individu Reguler yang Menginap di Hotel Gino Feruci
Kebonjati Bandung)

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat memperoleh gelar Sarjana Pariwisata



Oleh :
Mokhamad Zorgy Fhasa Perdana
1201989

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

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEE*
MELALUI PROGRAM “*WOW SERVICE*”
TERHADAP *CUSTOMER RETENTION***
(*Survey* terhadap Tamu Individu Reguler yang Menginap di Hotel Gino Feruci
Kebonjati Bandung)

Oleh
Mokhamad Zorgy Fhasa Perdana
1201989

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

© Mokhamad Zorgy Fhasa Perdana, 2016
Universitas Pendidikan Indonesia
November 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 *CUSTOMER ORIENTATION OF SERVICE EMPLOYEE*
MELALUI PROGRAM “*WOW SERVICE*” TERHADAP
CUSTOMER RETENTION DI HOTEL GINO
FERUCI KEBONJATI BANDUNG**
(*Survey* terhadap Tamu Individu Reguler yang Menginap di Hotel Gino Feruci
Kebonjati Bandung)

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

HP. Diyah Setyorini, MM.

NIP. 19761031 200812 2 001

Taufik Abdullah, SE. MM.Par

NIP. 19851024 2014 04 1 001

Mengetahui,

**Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata**

Yeni Yuniawati, S.Pd.,MM

NIP. 19810608 200604 2 001

Tanggung Jawab Yuridis Ada Pada Penulis

Mokhamad Zorgy Fhasa Perdana

NIM. 1201989