

**ANALISIS MANAJEMEN PENGALAMAN PELANGGAN BERBASIS  
BUDAYA LOKAL PADA HOTEL RESORT  
DI JAWA BARAT  
(Studi pada Pengunjung Hotel Resort di Jawa Barat)**

**DISERTASI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari  
syarat untuk memperoleh gelar Doktor manajemen  
Program Studi Doktor Ilmu Manajemen



oleh  
Bachruddin Saleh Luturlean  
NIM 1308213

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU MANAJEMEN  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2017**

**ANALISIS MANAJEMEN PENGALAMAN PELANGGAN BERBASIS  
BUDAYA LOKAL PADA HOTEL RESORT  
DI JAWA BARAT  
(Studi Pada Pengunjung Hotel Resort di Jawa Barat)**

Oleh

Bachruddin Saleh Luturlean

Dr. UPI Bandung, 2017

Sebuah Disertasi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Doktor (Dr.) pada Sekolah Pascasarjana Prodi Doktor Ilmu Manajemen

© Bachruddin Saleh Luturlean 2017

Universitas Pendidikan Indonesia

Agustus 2017

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Disertasi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS MANAJEMEN PENGALAMAN PELANGGAN BERBASIS  
BUDAYA LOKAL PADA HOTEL RESORT DI JAWA BARAT  
(Studi pada Pengunjung Hotel Resort di Jawa Barat)

Disetujui dan disahkan oleh panitia disertasi:

Ketua Promotor

Ko Promotor



Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P.  
NIP. 19680225 199301 2 001



Dr. Lili Adi Wibowo, S.Sos, S.Pd, MM  
NIP. 19690404 199903 1 001

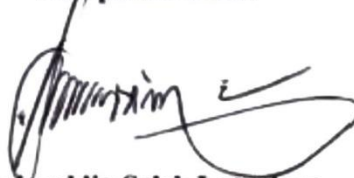
Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen Bisnis  
dan Doktor Ilmu Manajemen



Prof. Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P.  
NIP. 19680225 199301 2 001

Tanggung Jawab Yuridis  
Ada pada Penulis



Bachruddin Saleh Luturlean  
NIP : 1308213