

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE*
TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
DI ASTON TROPICANA HOTEL**
(Survey Pada Tamu Individual yang Menginap di Aston Tropicana Hotel)

SKRIPSI

Diajukan untuk Mengikuti Sidang Skripsi pada Program Studi Manajemen

Pemasaran Pariwisata



Dian Yuliana
(0700465)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN PARIWISATA
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2012**

Dian Yuliana, 2013

Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Loyalty Di Aston Tropicana Hotel (Survei Pada Tamu Individual Repeater Yang Menginap Di Aston Tropicana Hotel Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY DI ASTON TROPICANA HOTEL**

Skripsi ini disetujui dan disahkan oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

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

Gitasiswhara, SE.,Par.,MM
NIP. 197305102008121002

Mengetahui

**Ketua Program Studi
Manajemen Pemasaran Pariwisata**

H.P. Diyah Setyorini, MM
NIP. 197610312008122001

Tanggung Jawab Yuridis Ada Pada Penulis

Dian Yuliana
NIM. 0700465

Dian Yuliana, 2013

Pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Loyalty Di Aston Tropicana Hotel (Survei Pada Tamu Individual Repeater Yang Menginap Di Aston Tropicana Hotel Bandung)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Pengaruh *Service Excellence* Terhadap *Customer Loyalty* Di Aston Tropicana Hotel (Survey Pada Tamu Individual Yang Menginap Di Aston Tropicana Hotel)”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Berdasarkan pernyataan tersebut, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika-etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, October 2012

Dian Yuliana