PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, serta atas pencerahan dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel de Java Bandung Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening*”.

Adapun penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, Bandung. Penulis sadar sepenuhnya akan keterbatasan dari penulis, baik itu dalam hal pengetahuan, pengalaman maupun kemampuan yang penulis miliki. Namun Alhamdulillah berkat petunjuk, bantuan dan kerja sama berbagai pihak yang penulis dapatkan, penulis mampu mengatasi berbagai hambatan tersebut dan pada akhirnya hanya atas ridho Allah SWT penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat berguna bagi pembacanya dan berharap kritik dan saran yang bersifat positif dari berbagai pihak sebagai masukan untuk waktu yang akan datang, dimana penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.

Bandung, 12 Oktober 2019

Muhamad Irfan

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur tiada hentinya penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan junjungan Nabi Besar Muhammad SAW, karena atas rahmat dan karunia-Nya akhirnya setelah perjalanan cukup panjang dalam proses pendidikan sampai penyusunan skripsi ini, penulis dapat menyelesaikan dengan baik. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Orang tua penulis Ibunda Nurhasanah dan Ayahanda Abdul Rojak dan kakak penulis Eli Suminar serta Istri tercinta Susi Amalia Syahbani Rosadi, keluarga besar penulis yang selalu memberikan do'a terbaik yang tidak pernah putus dan dukungan moril serta materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi
2. Bapak Dr. H. Islahuzzaman, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku Rektor Universitas Widyatama yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian.
3. Bapak Dr. Deden Sutisna, M.N., S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Bapak Muhammad Bayu Aji Sumantri S.M.B., M.COM. ketua Program Studi Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penulisan skripsi ini.
5. Ibu Sri Astuti Ratminingsih, S.E.,M.A.,Ph.D selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan memberikan masukan arahan bimbingan kepada penulis dengan sabar, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Bapak Kuat dan staf Prodi terima kasih atas semua bantuanya.
7. Seluruh staf Akademik dan Staf pengajar Fakultas Bisnis dan manajemen yang memberikan senyum terindah dan pelayanan yang sangat membantu dalam perkuliahan maupun memberikan pengetahuan dan wawasan yang sangat berguna bagi penulis selama berkuliah di Universitas Widyatama dalam penyelesaian skripsi.
8. Seluruh staf perpustakaan dan administrasi yang telah memberikan bantuan dalam mengerjakan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada teman-teman sepejuangan Anwar Saefudin, Asep Firdaus, Sukur Aditia Maskur, Faja Rushyda, Muhammad Irfan, Asriani Nur Utami, Reski Huditama, Tio Pasukodewo, Ratna Ningsih, Asep Firdaus yang selalu saling memotivasi dan saling mendukung serta berbagi cerita proses perjalanan skripsi masing-masing.
10. Terima kasih kepada semuanya yang tidak bisa jabarkan satu demi satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya. Segala kritik dan saran yang berguna untuk perbaikan skripsi ini lebih lanjut akan penulis terima dengan tangan terbuka. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, 12 Oktober 2019

Muhamad Irfan