

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) (Studi Kasus di Swiss-Belhotel Lampung)**

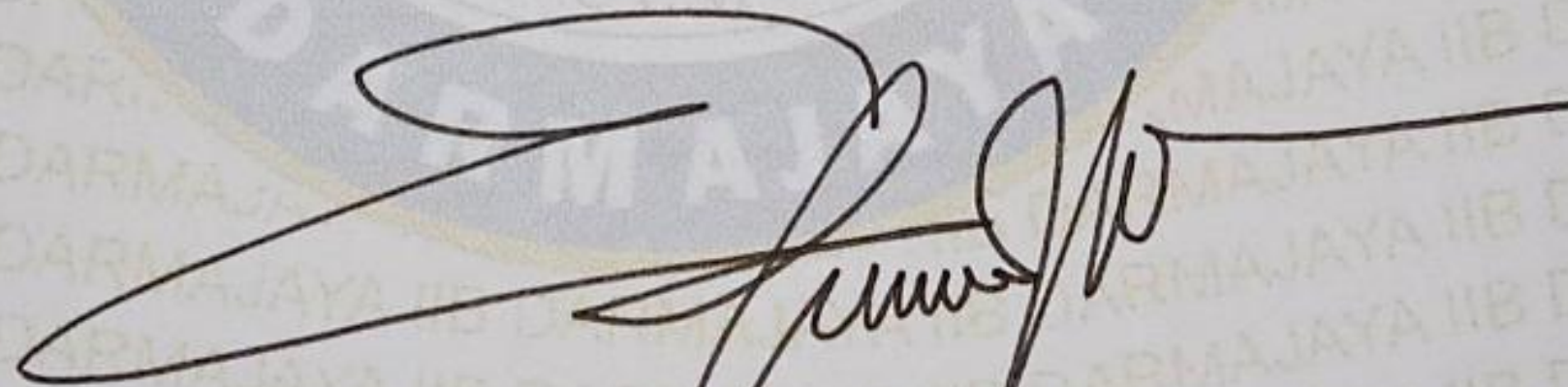
Nama Mahasiswa : **PUTRI AISYAH**

NPM : 1812110435

Jurusan : Manajemen

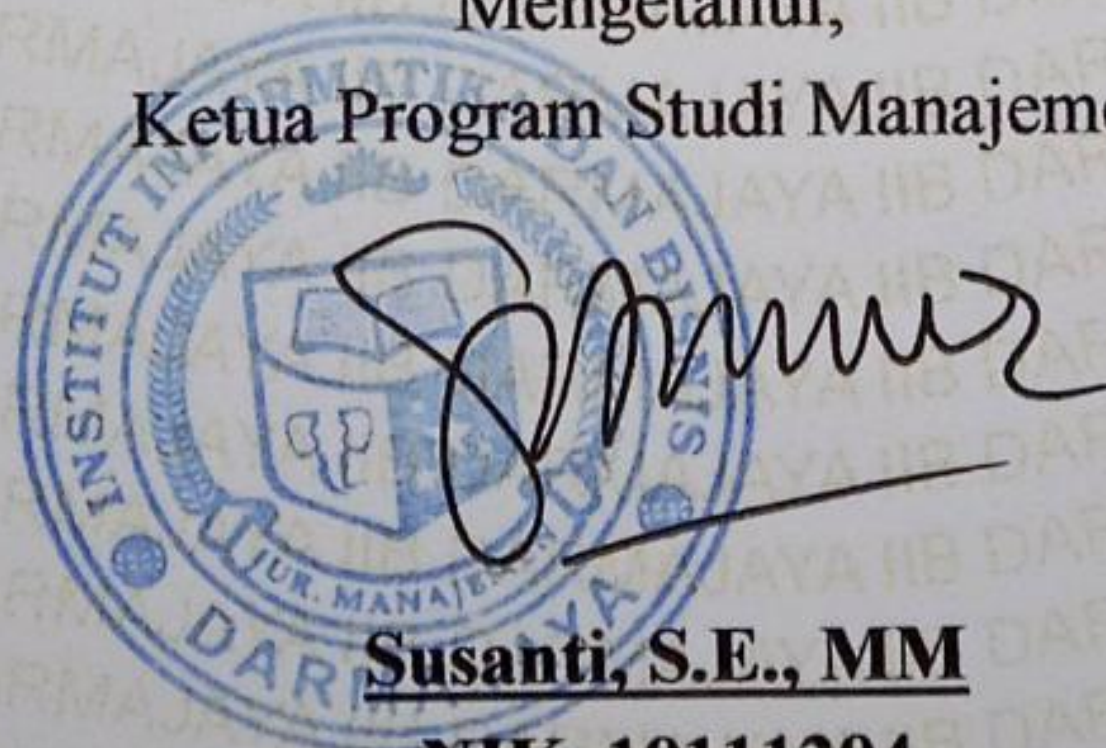
Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI pada Program Studi Manajemen IIB Darmajaya.

Menyetujui,
Dosen Pembimbing



Edwin Sutadipraja, S.E., MBA
NIK. 11630210

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen



Susanti, S.E., MM
NIK. 10111204

HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 10 Maret 2022 ruang G.1.6 telah diselenggarakan sidang Skripsi dengan judul **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL BINTANG EMPAT MENGGUNAKAN METODE IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) DAN CSI (CUSTOMER SATISFACTION INDEX) (Studi Kasus di Swiss-Belhotel Lampung)**. Untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI, bagi mahasiswa :

Nama : **PUTRI AISYAH**

NPM : 1812110435

Jurusan : Manajemen

Dan telah dinyatakan **LULUS** oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

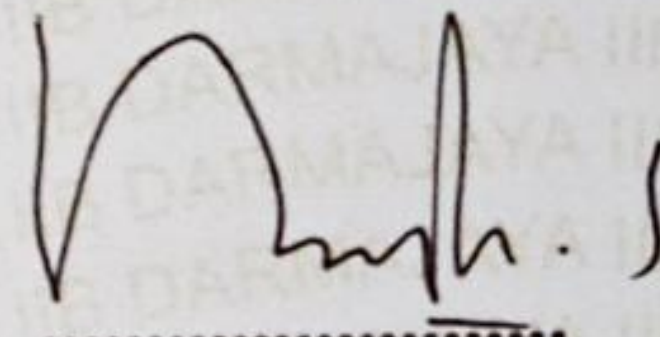
Nama

Status

Tanda Tangan

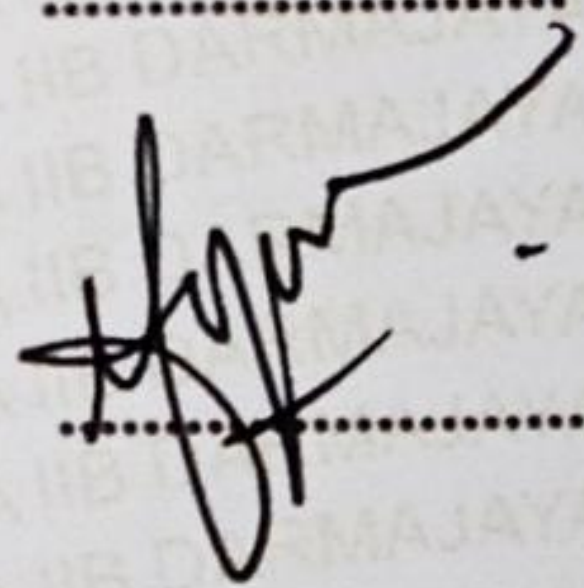
1. Novita Sari, S.Sos., M.M

- Penguji I

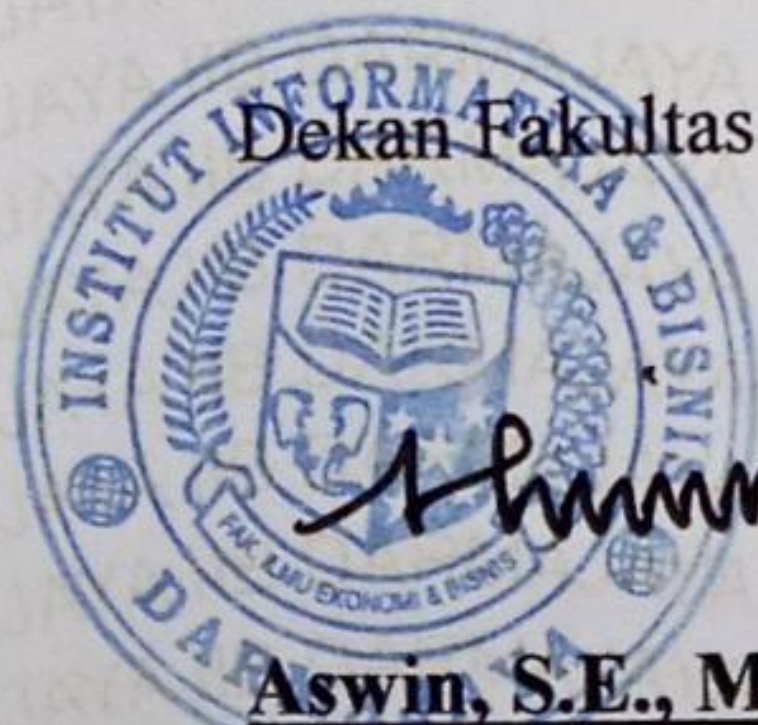


2. Niken Paramitasari, S.E., M.M

- Penguji II



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis IIB Darmajaya



Aswin, S.E., M.M

NIK. 10190605