

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH *ACCOMMODATION INFRASTRUCTURE*,  
*ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYESSS*, *CUSTOMER  
INTERACTION*, *EMPLOYEE EXPERTISE*, *FOOD & BEVERAGE  
QUALITY*, *FRONT DESK QUALITY*, *ROOM QUALITY*, *SAFETY &  
SECURITY*, *SOCIALITBILITY*, *WAITING TIME*, TERHADAP  
*REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION*  
PADA TAMU HOTEL SHANGRI-LA DI SURABAYA**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar sarjana Manajemen

**Oleh :**

**NAMA : FELIX STEVEN SILALAH**

**NPM : 02011170060**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
SURABAYA  
2020**



---

## IDENTITAS TIM PENGUJI

Judul : ANALISIS PENGARUH *ACCOMMODATION INFRASTRUCTURE, ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYESSS, CUSTOMER INTERACTION, EMPLOYEE EXPERTISE, FOOD & BEVERAGE QUALITY, FRONT DESK QUALITY, ROOM QUALITY, SAFETY & SECURITY, SOCIALITBILITY, WAITING TIME*, TERHADAP *REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA TAMU HOTEL SHANGRI-LA DI SURABAYA

Nama Mahasiswa : Felix Steven Silalahi

NPM : 02011170060

Jurusan : Manajemen

Peminatan : Entrepreneur

**TIM PEMBIMBING**

Pembimbing 1 : Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA

Pembimbing 2 : Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M

**TIM PENGUJI**

Ketua Tim Penguji : Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA

Sekretaris : Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA

Anggota : Hananiel M. Gunawan, BA, MBA



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS**  
**AKHIR**

---

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya,

Nama Mahasiswa : Felix Steven Silalahi

Nomor Pokok Mahasiswa : 02011170060

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul

**ANALISIS PENGARUH *ACCOMMODATION INFRASTRUCTURE, ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYEES, CUSTOMER INTERACTION, EMPLOYEE EXPERTISE, FOOD & BEVERAGE QUALITY, FRONT DESK QUALITY, ROOM QUALITY, SAFETY & SECURITY, SOCIALITBILITY, WAITING TIME, TERHADAP REVISIT INTENTION* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA TAMU HOTEL SHANGRI-LA DI SURABAYA**

” adalah:

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapat gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal. Surabaya, 14 september 2020

Yang membuat pernyataan

Surabaya, 14 september 2020

Yang membuat pernyataan



(Felix Steven Silalahi)





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH ACCOMMODATION INFRASTRUCTURE, ATTITUDE**  
**AND BEHAVIOR OF EMPLOYESSS, CUSTOMER INTERACTION, EMPLOYEE**  
**EXPERTISE, FOOD & BEVERAGE QUALITY, FRONT DESK QUALITY, ROOM**  
**QUALITY, SAFETY & SECURITY, SOCIALITBILITY, WAITING TIME,**  
**TERHADAP REVISIT INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION**  
**PADA TAMU HOTEL SHANGRI-LA DI SURABAYA**

Oleh:

**Nama** : Felix Steven Silalahi  
**NPM** : 02011170060  
**Jurusan** : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, Surabaya.

Surabaya, 14 September 2020

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

**Co- Pembimbing Supervisor**

(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA)

(Dr. Oliandes Sondakh S.E., M.M)

**Ketua Program Studi Manajemen**

**Associate Dean**

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., CSMA)

(Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR**

Pada (hari dan tanggal sidang) telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai gelar Sarjana Manajemen Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pelita Harapan, atas nama:

**Nama** : Felix Steven Silalahi  
**NPM** : 02011170060  
**Jurusan** : Manajemen

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH ACCOMMODATION INFRASTRUCTURE, ATTITUDE AND BEHAVIOR OF EMPLOYEES, CUSTOMER INTERACTION, EMPLOYEE EXPERTISE, FOOD & BEVERAGE QUALITY, FRONT DESK QUALITY, ROOM QUALITY, SAFETY & SECURITY, SOCIALITBILITY, WAITING TIME, CONSTOMERS SATISFACTION, REVISIT INTENTION, TERHADAP REVISIT INTENTION MELALUI CUSTOMER SATISFACTION PADA TAMU HOTEL SHANGRI-LA DI SURABAYA”** oleh tim penguji yang terdiri dari:

Surabaya, 19 April 2020

Menyetujui:

**Nama Penguji**  
(Dr. Ronald, S.T., M.M.,  
CSMA, CDM, PMA)

**Status**  
,sebagai Ketua,  
Pembimbing

**Tanda tangan**

Hananiel M. Gunawan, BA, MBA. ,sebagai Penguji

William Santoso., S.E., M,Ak ,sebagai Penguji

Surabaya, 23 september 2020