

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATMOSFIR TERHADAP LOYALITAS MELALUI KEPUASAN KONSUMEN PADA BUTIK HOTEL ARTOTEL DI SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna
memperoleh gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen

Oleh:

Nama: Fanny Luciana

NPM: 90120110013



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2013**