

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Padma Hotel Bandung**“ Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh ujian Sarjana Ekonomi (S1) pada Jurusan Manajemen di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, maka dengan kerendahan hati penulis sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini khususnya bagi Ibu Hj. Sriwahyuni SSn. MM. selaku pembimbing yang meluangkan waktunya membimbing dengan sabar, istimewa kepada Ibu tercinta penulis Sri Hartini dan Taufik Hidayat kakak tersayang yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari bantuan banyak pihak lainnya, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Asep Effendi, SE., M.Si., PIA., CfrA., CRBC Selaku Rektor Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
2. Bapak Dr. Ir. Didin Kusdian, MT. Selaku Wakil Rektor I Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
3. Ibu Memi Sulaksmi, SE., M.Si., Selaku Wakil Rektor II Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
4. Bapak Dr. Deni Nurdyana Hadimin, Drs., M.Si. Selaku Wakil Rektor III Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
5. Bapak Bambang Susanto, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung sekaligus Dosen Wali Penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
6. Ibu R. Ariyanti Ratnawati, SE., M.Si., selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
7. Ibu Fitria Lilyana, S.E.,M. Si., selaku Ketua Program Studi Jurusan Manajemen Program Pendidikan Sarjana Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
8. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Sangga Buana YPKP Bandung yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis dan segenap pelayanannya selama peneliti kuliah di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
9. Teman-temanku seperjuangan angkatan 2018 yang turut memberikan bantuan, do'a semangat dan motivasi kepada penulis

10. Seluruh karyawan serta *Departement Head* Padma Hotel Bandung yang telah memberikan izin serta kemudahan penulis untuk melakukan penelitian skripsi di sekolah hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Sahabat-sahabat rekan kerjaku pada bagian *Front Office Department* yang selalu mengingatkan dan mendorong penulis menjadi pribadi yang lebih bersemangat
12. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga pada semua pihak yang terlibat, dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Bandung, Oktober 2020

Muhammad Faizal