

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL PURI  
PERDANA KOTA BLITAR**

**TESIS**  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai  
Derajat Magister Manajemen



**Oleh**

**Iriene Setiawati**  
**041214353042**

**Program Magister Manajemen**  
**Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga**  
**2015**

## PERNYATAAN

Saya, (**Iriene Setiawati**, NIM **041214353042**) menyatakan

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Dalam Tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 Januari 2015  
Yang membuat pernyataan,



(**IRIENE SETIAWATI**)  
NIM 041214353042

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA HOTEL PURI PERDANA KOTA  
BLITAR**

Diajukan oleh  
**IRIENE SETIAWATI**  
**041214353042-MM**

Telah disetujui oleh

Pembimbing Utama



**Sri Gunawan, DBA**

NIP. 196212221987011001

Tanggal 9 Februari 2015

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



**Sri Gunawan, DBA**

NIP. 196212221987011001

Tanggal 9 Februari 2015

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

Nama :Iriene Setiawati

NIM : 041214353042-MM

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Analisa Kualitas Pelayanan Pada Hotel Puri Perdana Kota Blitar** sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 4 Februari 2015.



Tim Penguji,

Ketua, Panitera,

  
Dr. Hj. Indrianawati Usman, SE., Msc.

  
Sri Gunawan, DBA.

Anggota,

Penguji 1 Penguji 2

  
Prof. Dr. Sri Wahyuni Astuti, SE., MS

  
Dr. Gancar Candra Premananto, SE., MSi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan ijin dan kuasa-Nya, karena hanya dengan izin dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: **“Analisa Kualitas Pelayanan Pada Hotel Puri Perdana Kota Blitar”**. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai derajat Magister Manajemen Universitas Airlangga.

Penulisan tesis tidak akan dapat diselesaikan dengan baik apabila tanpa dukungan dari semua pihak, oleh karena itu perkenankan penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sri Gunawan, DBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, mengkoreksi, dan mengarahkan penulis dengan tujuan penelitian ini dapat terselesaikan dengan hasil yang sebaik-baiknya.
2. Prof Tutik, Bu Indri, Pak Gancar selaku dosen penguji atas segala masukan, kritik, saran dan revisinya demi kesempurnaan tesis ini.
3. Bapak Sri Gunawan, DBA., selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Bapak Ali Wiyogo selaku pemilik Hotel Puri Perdana dan Bapak Anugerah Kereh selaku General Manager Hotel yang telah membimbing selama melakukan penelitian di Hotel Puri Perdana Blitar.
5. Kedua orang tua, Bapak Ir. Budi Santjoko dan Ibu Lani Pudjiastuti atas do'a, semangat, kasih sayang dan dukungannya baik moral maupun materiil. Kakakku Vonny Setiawati, Alex sayogo, serta keponakanku Tiara Libby Koesuma yang sudah mendukungku.
6. Mikhael Khristiawan kekasihku sekaligus menjadi sahabatku yang selalu memberikan dukungan dan membantu memotivasi penulis selama penyusunan tesis, dan memberikan kebahagiaan, warna juga harapan dalam hidup, Terima kasih sayang.
7. Sahabatku Zenita, Mariska, Resia, Gadis Gayatri, Jena, Melina sutanto, Amanda, Handi, Mita, Pamela, Wahyuni, Nugroho yang sudah membantu dan memotivasi



penulis selama penyusunan tesis, dan memberiku warna dalam hari-hariku.

Makasih banyak ya....Best Friends Forever (^- ^)

8. Teman-teman angkatan 39A dan B Sore dan Weekend (Mariska, Mikhael, Resia, Mohez, Sugma, Ko Yudha, Mas Demas, Om Andre, Erma, Sesza, Jane, Dhaafi, Fandi, Mbak Gadis, Jena, Handi, Deli, Habibi, Deni, Mbak Istimaroh, Mbak Sherly, Mbah Arhini, Mbak Chici, Mbak Adjeng, Mbak Ita, Mando, Ami, Mas Denis, Surya, Ferry, Mbak Sherly, Thomas, Agus, Ko Simon, Ce Juliet) yang selalu membuat suasana semangat selama kuliah dan di kampus.
9. Seluruh dosen pengajar, staf akademik dan administrasi, Program Magister Manajemen Universitas Airlangga atas bimbingan, ilmu dan pelayanan yang diberikan kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan penulisan tesis.

Penulis menyadari masih banyak kelemahan dalam penulisan ini, oleh karena itu perbaikan dan saran selalu penulis harapkan dalam rangka kesempurnaan penulisan tesis.

Demikian semoga tesis ini dapat berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pengembangan di bidang manajemen strategis.

Surabaya, 9 Februari 2015

Penulis