

Evaluasi Kualitas Hotel Bintang 4 Di Wilayah Surabaya Bagian Barat (Studi Kasus: Java Paragon Hotel & Residences)

TESIS

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai

Derajat Magister Manajemen



Oleh

DYAH WAHYU UTAMI

041214353051 - MM

Program Magister Manajemen

Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Airlangga

2015

**EVALUASI KUALITAS HOTEL BINTANG 4 DI WILAYAH
SURABAYA BAGIAN BARAT (STUDI KASUS : JAVA PARAGON
HOTEL & RESIDENCES)**

Diajukan Oleh
DYAH WAHYU UTAMI
041214353051-MM

Telah disetujui oleh

Pembimbing Utama



Sri Gunawan, DBA

Tanggal :

Mengetahui,
Ketua Program studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga



Sri Gunawan, DBA
NIP. 19621222 198701 1 001

Tanggal :

Yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa:

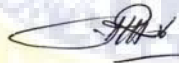
Nama : Dyah Wahyu Utami
NIM : 041214353051-MM

Telah melakukan perbaikan terhadap Tesis yang berjudul **Evaluasi Kualitas Hotel Bintang 4 di Wilayah Surabaya Bagian Barat (Studi Kasus: Java Paragon Hotel & Residences)**

sebagaimana disarankan oleh tim penguji pada tanggal 16 Februari 2015.

Tim Penguji,

Ketua



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

Anggota,

Panitera



Sri Gunawan, DBA.



Dr. Indrianawati Usman, SE., MSc.



Drs. Ec. Hermawanto, MS., MBA.

iv

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan ijin dan kuasa-Nya, karena hanya dengan izin dan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : **“Evaluasi Kualitas Hotel Bintang 4 di Wilayah Surabaya Bagian Barat (Studi kasus: Java Paragon Hotel & Residences)”**. 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 Kepala Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, sekaligus selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi, dan mengarahkan penulis dengan tujuan penelitian ini dapat terselesaikan dengan hasil yang sebaik-baiknya.
2. Prof.Dr.Sri Wahyuni Astuti, SE., MS., Dr. Indrianawati Usman, SE., MSc., serta Drs.Ec. Hermawanto, MS., MBA selaku penguji Tesis ini
3. Kedua orang tua saya, Bapak Sutawi dan Ibu Nining Triwahyuningtyas atas do'a, pengestu, semangat, kasih sayang dan dukungannya baik moral maupun materiil
4. Galih Febrianto yang telah memotivasi penulis selama menyusun tesis dan telah memberikan perhatian, kasih sayang mencurahkan waktu serta memberikan pelajaran yang berharga atas semuanya. Je T'aime.
5. Iriene Setyawati, Sahabat yang memberikan semangat an motivasi dalam Tesis ini, GBU
6. Teman dan sahabat angkatan 39 B di Magister manajemen Universitas Airlangga
7. 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,

Dyah Wahyu Utami

