# ANALISIS PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG DAN POSITIF *WORD OF MOUTH* PADA HOTEL KATEGORI BINTANG 3 DI YOGYAKARTA

Tesis

Program Magister Manajemen




Disusun oleh

**Danang Krishardanto**

**13 911 023**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**MARET 2016**

# ANALISIS PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG DAN POSITIF *WORD OF MOUTH* PADA HOTEL KATEGORI BINTANG 3 DI YOGYAKARTA

Tesis

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata-2
Program Magister Manajemen




Disusun oleh

**Danang Krishardanto**

**13 911 023**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**MARET 2016**

## HALAMAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakam bahwa dalam penulisan tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman / sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, Februari 2016

Danang Krishardanto

# HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Yogyakarta, 10/03/2016

Telah diterima dan disetujui dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing

Drs. Anas Hidayat, MBA.,Ph.D.

# HALAMAN BERITA ACARA UJIAN

**BERITA ACARA UJIAN TESIS**

Pada hari Kamis, 10 Maret 2016 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia telah mengadakan ujian tesis yang disusun oleh :

**DANANG KRISHARDANTO**
No. Mhs. : 13911023
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan Judul:

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN, KUALITAS LAYANAN, DAN NILAI PELANGGAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG DAN POSITIF *WORD OF MOUTH* PADA HOTEL KATEGORI BINTANG 3 DI YOGYAKARTA**

Berdasarkan penilaian yang diberikan oleh Tim Penguji,
maka tesis tersebut dinyatakan **LULUS**

| Penguji I | Penguji II |
|---|---|
| Drs. Anas Hidayat, MBA.,Ph.D. | Drs. Yasid, MM. |

Mengetahui
Direktur Program Pascasarjana

Dr. Zainal Mustafa EQ., MM.

# KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul "**Analisis Pengaruh Kepuasan, Kualitas Layanan, Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kunjungan Ulang Dan Positif Word Of Mouth Pada Hotel Kategori Bintang 3 Di Yogyakarta**".

Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-2 Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia..

Penulis selama masa perkuliahan hingga penulisan Tesis ini, telah banyak mendapatkan bimbingan, nasehat dan dorongan dari segala pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini :

1. Bapak D. Agus Hardjito, Drs., M.Si., Ph.D., CFP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Zainal Mustafa EQ., MM. sebagai Direktur Program Pascasarjana FE UII yang telah memberikan semangat dan motivasi selama menempuh studi program Magister Manajemen di FE UII.
3. Bapak DRS. ANAS HIDAYAT, MBA., PH.D.. selaku dosen pembimbing tesis yang dengan sabar dan bijaksana memberikan banyak bimbingan, arahan, saran dan masukan dalam penyusunan tesis ini.

4. Bapak Drs. Yasid, MM. selaku dosen penguji tesis yang penuh dengan kesabaran serta selalu memberi masukan dan bimbingan selama ujian tesis ini.
5. Para Staf Pengajar dan Administrasi Program Magister Manajemen Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan suatu dasar ilmu, pemikiran analitis dan pengalaman yang lebih baik
6. Kedua Orangtuaku tercinta yaitu bapak Harno dan ibu Sumaryati yang merupakan sumber inspirasi dan senantiasa memberikan kasih sayang, motivasi, nasehat, bantuan dana dan material serta doa yang selalu menyertai penulis. Sembah sujud dan baktiku kuberikan untuk kalian. Semoga Allah selalu melindungi kalian, Amin.
7. Teman-teman angkatan MM UII 41 yang selalu memberikan semangat dan kenangan yang tidak terlupakan oleh penulis.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam tesis ini.

Penulis berharap tesis ini dapat dikembangkan lagi sebagai dasar oleh para peneliti kedepan dalam bidang penelitian Ilmu Manajemen Pemasaran. Didasari oleh penulis bahwa penyusunan maupun penyajian tesis ini kurang sempurna. Oleh sebab itu, penulis mohon maaf atas semua kekurangan dalam tesis ini dan menerima dengan senang hati segala bentuk kritik maupun saran yang membangun.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, Februari 2016

Penulis,

Danang Krishardanto