

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA HOTEL GRAND CANDI DI SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Jurusan Manajemen



Diajukan oleh :  
**Nanie Widyanti**  
Nim : 04944646 S

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2003**

4283/c, 20-10-2003 ————— FF Unissula, 12-9-03



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan dibawah ini, Saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul :

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG BERPENGARUH  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
PADA HOTEL GRAND CANDI DI SEMARANG”**

yang telah diajukan untuk diuji pada tanggal 1 April 2003 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi 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 daftar pustaka.

Semarang, 3 April 2003

Yang membuat pernyataan

Nanie Widyanti

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi  
merangkap penguj I

Heru Sulistyoyo, SE, MSi

Saksi 2, sebagai pengujii II

Drs. H. Ali Alatas

Saksi 3, Ketua Jurusan Manajemen

Heru Sulistyoyo, SE, MSi

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dan Disahkan di depan  
Dewan Penguji Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal : 1 April 2003

Yang terdiri dari

Penguji I



Heru Sulistyono, SE, MSi

Penguji II

Drs. H. Ali Alatas

Mengetahui :

Ketua Jurusan Manajemen



Heru Sulistyono, SE, MSi

## Motto

Berangkatlah kamu dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui  
(Qs. At Taubah ayat 41)



Kupersembahkan kepada :

- Ayah dan Ibu tercinta
- Suamiku tercinta
- Kedua anakku Billa dan Bintang
- Almamaterku