

# PERINGATAN !!!

*Bismillaahirrahmaanirrahiim  
Assalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

---

1. Skripsi digital ini hanya digunakan sebagai bahan referensi
2. Cantumkanlah sumber referensi secara lengkap bila Anda mengutip dari Dokumen ini
3. **Plagiarisme** dalam bentuk apapun merupakan pelanggaran keras terhadap etika moral penyusunan karya ilmiah
4. Patuhilah etika penulisan karya ilmiah

**Selamat membaca !!!**

*Wassalamu'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

**UPT PERPUSTAKAAN UNISBA**

# **STRATEGI PELAYANAN JASA HOTEL *THE HILLS* BUKITTINGGI**

*(Studi Kualitatif Metode Studi Kasus Strategi Pelayanan Jasa Hotel The Hills  
Bukittinggi)*

**SKIRPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah satu syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi

Oleh

**Reza Novenda**

**10080010225**

**Manajemen Komunikasi**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG  
BANDUNG  
2014**

## LEMBAR PENGESAHAN

**Judul** : Strategi Pelayanan Jasa Hotel *The Hills* Bukittinggi  
**Sub Judul** : Studi Kualitatif dengan Pendekatan Studi Kasus  
Strategi Pelayanan Jasa Hotel *The Hills* Bukittinggi  
**Nama Mahasiswa** : Reza Novenda  
**NPM** : 10080010225  
**Bidang Kajian** : Manajemen Komunikasi  
**Tanggal Lulus** : 30 Desember 2014

Menyetujui:  
Pembimbing



Dr. Udung Noor Rosyad, M.Si., M.M.

Menyetujui:  
Ketua Bidang Kajian Manajemen Komunikasi



Dr. Hj. Ike Junita Triwardhani, S.Sos., M.Si.

## PERNYATAAN

Demi Allah, dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: **Strategi Pelayanan Jasa Hotel *The Hills* Bukittinggi** adalah benar hasil karya tulis saya. Apabila dikemudian hari diketahui terbukti skripsi saya merupakan jiplakan dari karya tulis orang lain, saya bersedia menanggung sanksi berupa pencopotan gelar sarjana yang sudah saya peroleh. Demikian pernyataan ini saya kemukakan dengan penuh kesanggupan.

Yang menyatakan



Reza Novenda

## MOTTO

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ (1) وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ (2) الَّذِي  
أَنْقَضَ ظَهْرَكَ (3) وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ (4) فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا  
(5) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (6) فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ (7) وَإِلَى رَبِّكَ  
فَارْغَبْ (8)

Artinya :

*“Bukankah Kami telah melapangkan untukmu dadamu?,(1) Dan Kami telah menghilangkan dari padamu bebanmu,(2) yang memberatkan punggungmu? (3) Dan Kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu. (4) Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (5) sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.(6) Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, (7) dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.(8)” (QS Fushilat 49)*



Skripsi ini saya persembahkan kepada Ayahanda dan Ibunda sebagai bentuk tanggung jawab saya dan pengabdian saya selama menempuh ilmu. Terima kasih atas dukungannya semua.