

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA HOTEL,
PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PERMATA LAND HOTEL & RESORT,
RANTAUPRAPAT**

ARTIKEL

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH:

EKA MANDA SARI MARPAUNG

2101100053

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

NAMA : EKA MANDA SARI MARPAUNG
NPM : 2101100053
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SUASANA HOTEL, PROMOSI CITRA MEREK
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA
PERMATA LAND HOTEL DAN RESORT
RANTAU PRAPAT

RANTAU PRAPAT, APRIL 2025

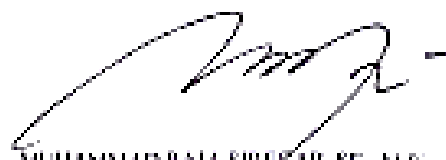
DISETUIJ:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING



SITI LAILA NASUTION, SE., MM
NIDN. 104918192



MUHAMMAD RAJA SIRLAGAR, SE., M.Si
NIDN. 012669901

MENYETUIJ:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



TRI SUTUYONO, SE., M.Si
NIDN. 0116118301



ABD. HALIM, SE., M.Si
NIDN. 0126128901

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL ARTIKEL

NAMA : EKA MANDA SARI MARPAUNG
NPM : 2101100053
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
SUASANA HOTEL, PROMOSI DAN CITRA
MEREK TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA PERMATA LAND HOTEL
& RESORT, RANTAUPRAPAT**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, April 2025

Yang Membuat Pernyataan



EKA MANDA SARI MARPAUNG
NPM. 2101100053

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SUASANA HOTEL, PROMOSI DAN CITRA MEREK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PERMATA LAND HOTEL & RESORT, RANTAUPRAPAT”. Adapun tujuan penyusunan TUGAS AKHIR ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan TUGAS AKHIR ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D
Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, M.Si, Selaku Ketua Program Studi
Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
5. Ibu Siti Lam'ah Nasution, S.E., M.M Dosen Pembimbing Utama
yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan
memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.

6. Bapak Muhammad Raja Siregar, S.E., M.Si Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR.

Akhir kata penulis berharap semoga TUGAS AKHIR dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

Rantauprapat, April 2025
Penulis



EKA MANDA SARI MARPAUNG