

**PROYEK AKHIR**

**KARYA KOMPETENSI PROFESI**  
**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER***  
***LOYALTY* PADA HOTEL BERBINTANG LIMA**  
**DI PROVINSI BALI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik  
guna memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata

**Oleh:**

**NAMA : BENEDICTA CLARA K**

**NPM : 01541180034**



**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**  
**FAKULTAS PARIWISATA**  
**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN**  
**JAKARTA**  
**2022**