

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Hotel Bintang Lima di Kota Bandung Berdasarkan Online Customer Review" dengan baik.

Penyusunan tesis ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi S2 Manajemen di Universitas Telkom. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, penyusunan tesis ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Heppy Millanyani, P.hD, selaku pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dalam penyusunan tesis ini.
2. Kedua orang tua serta keluarga tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat tanpa henti.
3. Rekan-rekan dan teman-teman seperjuangan dari kelas Reguler 27 DMKT yang telah memberikan dukungan moral serta berbagi pengalaman dalam proses penyusunan tesis ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan.

Bandung, 26 Juli 2024



Helmi Adiningtyas