

LEMBAR PERNYATAAN (ORIGINALITAS)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syupandi
NIM. : 5510411 – 078
Jurusan : Manajemen Pemasaran
Judul Tesis : "Analisa Kualitas Pelayanan Pelanggan Buku Pelajaran Essensial (Pokok) dan Buku Pelajaran Muatan Lokal (Mulok) PT. Penerbit Erlangga di Wilayah Pemasaran DKI Jakarta"

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tesis yang saya buat merupakan hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain.

Semua informasi, data dan hasil pengolahan yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2006

Syupandi