

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Frederikus Konrad

NIM : 5510411-094

Jurusan : Manajemen Operasi Produksi

Judul Tesis : Pengaruh mutu pelayanan jasa terhadap pelanggan  
(Studi Kasus PT Sabindo Refrigeration Technologies)

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

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

Jakarta, November 2006

Frederikus Konrad