

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Peranan Sistem Manajemen Mutu ISO
9001:2000 Dalam Mengatasi Keluhan
Pelanggan (Studi Kasus Pada PT AFG)**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Ristyono Widyatmiko

NIM : 55106120002

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 8 Agustus 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 8 Agustus 2010

Ristyono Widyatmiko