

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lusianawati Aviantari  
NIM : 1310311 – 022  
Program Kuliah : Pascasarjana Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyatakan bahwa tesis dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Biaya Pengujian Terhadap Loyalitas Pelanggan di Laboratorium BPMBEI, Departemen Perdagangan, Jakarta" adalah benar sebagai karya saya sendiri dan belum pernah dipublikasikan.

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

Jakarta, Maret, 2006

Lusianawati Aviantari