

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan di dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Ganesha Operation  
Cabang Serang Banten

Bentuk tesis : Riset Bisnis

Nama : Suriya Abdi

Nim : 55114120326

Program : Magister Manajemen, Konsentrasi Pemasaran

Tanggal : 23 April 2018

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen yang ditetapkan dengan surat keputusan Program Study Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercubuana.

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

Jakarta, April 2018



(Suriya Abdi)