

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Unit Pelaksana PTSP Kota Administrasi Jakarta Barat Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* dan *Fuzzy-QFD*

Nama : Dwi Rahmawati

NIM : 55315120028

Program : Pascasarjana – Program Studi Magister Teknik Industri

Tanggal : 7 April 2018

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil, pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumber dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 7 April 2018



Dwi Rahmawati