

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Rika Febriani  
NIM : 41615010063  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Kerja Praktek : Pengukuran Kualitas Pelayanan menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Pada Vendor In Flight Service Total Solution (ISTS) PT. Garuda Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Kerja Praktek yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Kerja Praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis,



Rika Febriani