

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Bank
Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten, Tbk
(bank bjb) Cabang Balaraja Dengan Menggunakan
Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Evi Gustiana Koswara, SE

NIM : 55114110175

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dari Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Agustus 2017



Evi gustiana Koswara