

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

NIM : 41616110031

Nama : FIKRI ARIF

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel Mobil XYZ

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul yang tersebut diatas adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat kecuali kutipan-kutipan dan teori-teori yang digunakan dalam skripsi ini. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Jakarta, 22 Juli 2018



FIKRI ARIF