

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yossi Artanta Manik

NIM : 41616110116

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Kualitas Pelayanan di PT Asuransi Central Asia Menggunakan Metode *Servqual* Dan QFD

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



[Yossi Artanta Manik]