



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang Bertanda Tangan di Bawah Ini :

Nama : Winny Yuliana
NIM : 44212110168
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa *Commuterline* (Analisis Pelayanan Jasa KRL Di Gerbong Khusus Wanita Rute Depok – Sudirman)

Menyatakan bahwa skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan di dalam skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 21 November 2018



(Winny Yuliana)