

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Khrisna Arradhia Kadarusman

NIM : 41614120096

Jurusan : Teknik Industri

Judul Skripsi : Perencanaan Mutu Pelayanan Nasabah Dalam Jasa Bank Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (Studi Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Wisma 46 Kota BNI)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Penulis,



(Khrisna Arradhia Kadarusman)