

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ramadhon Ardiansyah
NIM : 41616010018
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Penelitian : Penilaian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Dengan Metode Servqual dan *Quality
Function Deployment* (QFD) di Kopi Lalu Kebon
Jeruk Jakarta

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

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2 Maret 2020



Ramadhon Ardiansyah