

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Penerapan Metode SERVQUAL dan Quality Functional Deployment
untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perpustakaan Universitas
Mercubuana Kampus Meruya
Nama : Rahmat Saputra
NIM : 55315110037
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 5 Agustus 2018

Merupakan hasil pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada Tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Agustus 2018



(Rahmat Saputra)