

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Alif Gigah Priyatna  
NIM : 41617110070  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Pelanggan PT. PJB UP Muara Karang dengan Metode *Customer Satisfaction Index* ( CSI ) dan *House of Quality* (HOQ)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Mercu Buana

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

Penulis,



Alif Gigah Priyatna