

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Riki Okta Wijayanto
NIM : 41616120035
Jurusan : Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan Matriks *House of Quality* (HOQ) di PT Sucofindo (Persero) Cabang Cilegon.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana. Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



[Riki Okta Wijayanto]