

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Asma Dhani Zulcharimah  
NIM : 41617120057  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja  
Pelayanan PT Bank DKI Kantor Kas Kedoya dengan  
Menggunakan Metode *Service Quality*.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan 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.

MERCU BUANA

Penulis



Asma Dhani Zulcharimah