

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh penanganan keluhan, persepsi harga dan citra merek terhadap kepuasan sserta dampaknya terhadap niat berperilaku

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Dwi Hatuti

NIM : 55113120170

Program : Mgister Manajemen, Konsentrasi Pemasaran

Tanggal : 27 Maret 2019

Merupakan hasil studi lapangan, sebagai karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan program studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 27 Maret 2019

