

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : **Analisis Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Nilai Pelanggan Dengan Metode *Service Quality* Studi Kasus Pada Divisi *Marketing Conveyor Belt*.**
Nama : Rino Surya Wijaya
NIM : 55313110015
Program : **Pasca sarjana – Program Studi Magister Teknik Industri**
Tanggal : 26 Maret 2019

Merupakan hasil studi 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.

Jakarta, 05 Februari 2019



(Rino Surya Wijaya)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA