

PERNYATAAN KEASLIAN

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

Judul : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA EKSPEDISI UNTUK MENINGKATKAN DAYA SAING PELANGGAN DENGAN METODE SERVQUAL DAN IPA STUDI KASUS DI PT KOMANDO GLOBAL EXPRES

Nama : Rudolf Simatupang
NIM : 55314120009
Program : Pascasarjana Program Studi Magister Teknik Industri
Tanggal :

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, seta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 25 Januari 2019



(Rudolf Simatupang)