

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

**Judul** : **Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Berlian Laju Tanker, Tbk.**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis  
Nama : Jasiman Sitorus  
N I M : 55108110058  
Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen  
Tanggal : April 2010

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah 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, April 2010**

Materai Rp.6000

**Jasiman Sitorus**