

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rr Berlian Maulidya Lestari

N.I.M : 41617310114

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : “ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *PGCV* DI PERUSAHAAN TELEKOMUNIKASI ICON PLUS”

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menenerima sanksi berdasarkan aturan di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis



Rr Berlian Maulidya Lestari