

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Firuzama Hia

NIM : 41616310051

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Skripsi : Analisa Tingkat Kepuasan Layanan Jasa dengan *Metode Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index* (Studi Kasus: PT. ABC di Jakarta)

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

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

Penulis,



Firuzama Hia