



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohanis Hendrik Wenyi
NIM : 44313110073
Jurusan : *Digital Advertising & Marketing Communication*
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : *Strategi Customer Retention Marketing dan Loyalitas Pelanggan (Studi kasus PT. Batam Bintang Telekomunikasi di Jakarta Tahun 2018)*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan oleh keputusan dari pihak Universitas Mercu Buana. Penulisan skripsi ini bukan merupakan hasil dari plagiarisme atau penjiplakan terhadap karya orang lain, semua informasi, dokumentasi, data, dan hasil yang digunakan didapatkan dan dinyatakan dengan jelas sumbernya. Semua informasi dan data yang disajikan dapat diperiksa akan kebenarannya.

Demikianlah pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 17 Februari 2020



Yohanis Hendrik Wenyi