

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Satria Ariyoga Wijaya

NIM : 41616010019

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Penelitian : Analisa dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Menggunakan Integrasi Metode SERVQUAL dan *Quality Function Deployment* di BUM Kitchen Karawaci Tangerang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat 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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Desember 2019



Satria Ariyoga Wijaya