

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sari Oktaviyani

Nim : 41616110102

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Kerja Praktek : Perhitungan Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Indeks dan Service Quality Di PT VOFFICE INDONESIA.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Kerja Praktek yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Kerja Praktek 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.

# MERCU BUANA

Jakarta, 20 Desember 2019

