

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kokom Koharochmah

NIM : 41617110061

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMET (QFD)* PADA PT PLN (PERSERO) UP3 CIKOKOL

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir 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 surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.



(Kokom Koharochmah)