

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rebekka Oktavia Nainggolan
NIM : 41617010006
Program Studi : S1 Teknik Industri
Fakultas : Teknik
Judul Tugas Akhir : Analisis Kepuasan Pelanggan menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) di Pelabuhan Ajibata

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi gelar keserjanaan saya jika terbukti melakukan tindakan plagiat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan dalam keadaan sadar.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Juli 2021

Materai

Rebekka Oktavia Nainggolan