

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Endi Cinthya G  
NIM : 41619110083  
Jurusan : Teknik Industri  
Fakultas : Teknik  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN  
METODE *SERVICE QUALITY* DI TOKOPEDIA

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan Universitas Mercubuana.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

penulis

(Eva Endi Cinthya G)