

LEMBAR PENGESAHAN

Judul :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Paket Pos Ekpress Di Kantor Pos Besar Bandung)

Nama : Riska Alma Octaviana

NPM : 1111181036

Jenis Kelamin : Perempuan

Fakultas : Ekonomi

Jenjang Program : Sarjana

Program Studi : Manajemen

Perguruan Tinggi : Universitas Sangga Buana YPKP

Tempat Penelitian : Kantor Pos Besar Bandung Jl. Asia Afrika No 49

Lama Penelitian : 7 (Tujuh) Bulan

Telah disetujui oleh pembimbing dan pengujian tertera tanggal dibawah ini

Bandung, 24 Mei 2023

Menyetujui
Pembimbing,



(Welly Surdjono, SE.,M.Si)

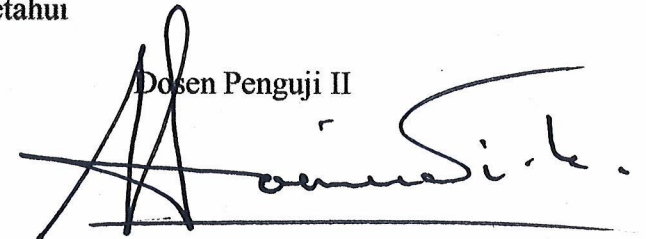
Mengetahui

Dosen Penguji I



(Yuli Hartono.,Ir, MT)

Dosen Penguji II



(Dr.Sumeidi Kadarisman,SE.,MM)

Wakil Dekan Fakultas Ekonomi



(Welly Surdjono, SE.,M.Si)

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Fitria Lilyana, SE.,M.Si)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riska Alma Octaviana

NPM : 1111181036

Alamat : Jl.Cempaka No 6A, RT:03/RW:05, Jembatan Opat – Kiaracandong.
Kota Bandung, Kecamatan BatuNunggal, Kelurahan Kebon Gedang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Paket Pos Ekpress di Kantor Pos Besar Bandung)” adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya ini.

Bandung, Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Riska Alma Octaviana