

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN TOKO BUKU GRAMEDIA MERDEKA BANDUNG”

Adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi.

Bandung, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SERBUK POKOK REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code 'DEABCALX379428506' is printed at the bottom of the stamp.

Rizki Teja Purnama

NPM: 3111201007