

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hilmy Madjid Azizi  
NIM : 1510411079  
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Analisis Servqual Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. BUAH CANDRA DEWI”, adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember . 2019  
  
Hilmy Madjid AZIZI  
NIM. 1510411079

**SKRIPSI**

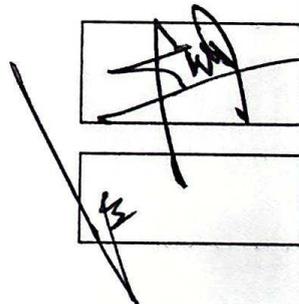
**ANALISIS SERVQUAL KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JASA PENGIRIMAN BARANG  
PADA PT. BUAH CANDRA DEWI**

Oleh :  
**HILMY MADJID AZIZI**  
NIM. 15104.11079

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : **Budi Santoso SE.MM.M.ak**

Dosen Pembimbing kedua : **Haris Hermawan, SE, M.M**



Two rectangular boxes containing handwritten signatures and initials. The top box contains a signature that appears to be 'Budi Santoso'. The bottom box contains initials that appear to be 'HS'. A large checkmark is drawn to the left of the boxes.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Analisis Metode Servqual Terhadap Kualitas Layanan Jasa Pengiriman Barang Pada PT. BUAH CANDRA DEWI, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari :  
Tanggal :  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,



Feti Fatimah, SE, MM  
NPK 07 09 622

Anggota 1,



Budi Santosa SE, MM, M.ak  
NPK 85 03 125

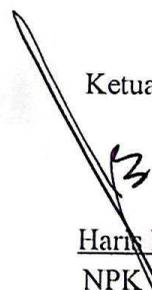
Anggota 2,



Haris Hermayan, SE, MM  
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

Ketua Jurusan,



Haris Hermawan, SE, MM  
NPK 15 03 640

