

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kurdianto Jaya

NIM : 1510411085

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (Customer Satisfaction Index) Pada Caffe PAIDJO Balung Jember*”, 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, 29 Juni 2019

Yang Menyatakan



Kurdianto Jaya

NIM : 15.1041.1085

**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen  
Menggunakan Metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) Pada Cafe  
PAIDJO Balung Jember**

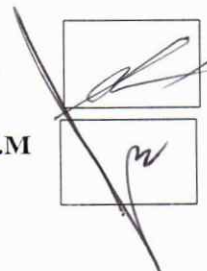
**Oleh:**

**Kurdianto Jaya  
NIM. 1510411085**

**Pembimbing:**

**Dosen Pendamping Utama : Seno Sumowo. SE., M.M**

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

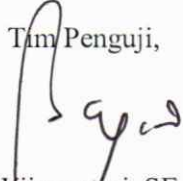


## PENGESAHAN

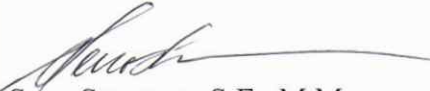
Skripsi berjudul; Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode CSI (*Costumer Satisfaction Index*) Pada Cafe PAIDJO Balung Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Kurdianto Jaya  
Nim : 1510411085  
Hari : Sabtu  
Tanggal : 29 Juni 2019  
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,

  
Bayu Wijayanti. SE, MM  
NPK 10 09 061

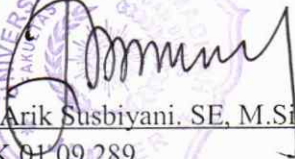
Anggota 1,

  
Seno Sumowo, S.E., M.M  
NPK 01 09 288

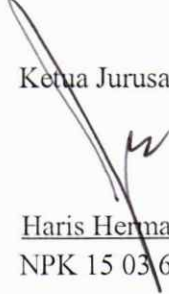
Anggota 2,

  
Haris Hermawan. SE., MM  
NPK 15 03 640

Mengesahkan:

  
Dekan,  
  
Dr. Arik Susbiyani. SE, M.Si  
NPK 01 09 289

Ketua Jurusan,

  
Haris Hermawan. SE., MM  
NPK 15 03 640