

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohammad Deny Ikrom
NIM : 1510411069
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada CV.Karunia Jaya A3 Fresh O2 Menggunakan Metode Servqual”, 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, 27 - 09 - 2019

Yang Menyatakan



Mohammad Deny Ikrom

NIM. 1510411069

SKRIPSI

**Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan
Pada CV.KARUNIA JAYA A3 Fresh O2 Menggunakan Metode
Servqual**

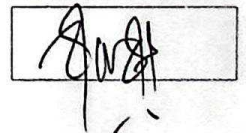
Oleh :
MOHAMMAD DENY IKROM
NIM. 15104.11069

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Muhammad Naely Azhad, M.Si.



Dosen Pembimbing kedua : Ira Puspitadewi S, SE, MM



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada CV. Karunia Jaya A3 Fresh O2 Menggunakan Metode Servqual”, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Mohammad Deny Ikrom
Hari : Sabtu
Tanggal : 27 April 2019
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



Bayu Wijavanti, S.E., M.M.
NPK : 10 09 061

Anggota 1



Drs. M. Naely Azhad, M.Si
NIP : 196612311993031006

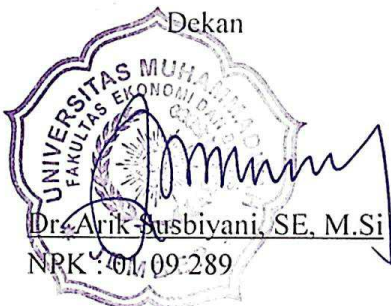
Anggota 2



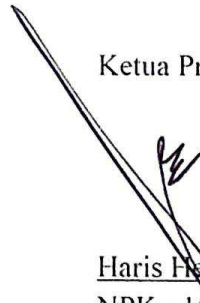
Ira Puspitadewi S. SE., MM
NPK : 15 09 652

Mengesahkan

Dekan



Ketua Program Studi



Haris Hermawan
NPK : 15 03 643