



UNIVERSITAS ESA UNGGUL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI S-1 MANAJEMEN

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ayu Pertiwi

NIM : 2014-11-149

Judul Skripsi : “Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Perceive Of Customer Retention* (Studi Kasus Pengguna Jasa Layanan Kartu Prabayar Tri)”

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat ini bukan skripsi yang pernah diajukan di suatu perguruan tinggi manapun, atau karya yang pernah diterbitkan oleh orang lain kecuali secara tertulis diacu naskah ini dan disebutkan dalam referensi.
2. Skripsi ini adalah benar hasil pemikiran saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain.
3. Data dan kutipan yang ada dalam skripsi adalah benar sesuai dengan sumber aslinya dan bukan rekayasa.

Apabila terbukti bahwa pernyataan saya diatas tidak benar, maka saya bersedia menerima segala konsekuensi berupa sanksi yang berlaku pada Fakultas/Universitas, termasuk dibatalkannya gelar kesarjanaan saya.

Jakarta, 15 Februari 2017
Yang memberi pernyataan,

(Ayu Pertiwi)