

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yahya Rachmadany

NIM : 16612115

Alamat : Dusun Mojorejo, Desa Plosoharjo, RT.002/RW.005, Kec. Pace, Kab. Nganjuk

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN
IMPROVEMENT GAP ANALYSIS DAN CUSTOMER SATISFACTION
INDEX (Studi kasus pada Kantor Pos Processing Center Gresik)”**

Benar – benar merupakan hasil karya yang saya buat sendiri berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan *(bukan plagiat)*.

Demikian pernyataan ini saya buat, jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini terbukti tidak benar maka saya siap menanggung semua risiko berdasarkan hukum dan peraturan yang berlaku.

Gresik, 20 Juli 2022

Hormat saya,



(Yahya Rachmadany)