

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Joko Aji Pramono

NIM : 201001016

Program studi : Magister Manajemen

Fakultas : Pascasarjana

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis dengan judul "STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DENGAN PERSPEKTIF T. QRI GRIFFIN DAN MICHAEL PADA PT MALUKU PRIMA MAKMUR DI AMBON" merupakan karya asli saya sendiri dan bebas dari unsur plagiasi. Pernyataan ini saya buat dengan sadar, jujur, dan apabila terbukti terdapat pelanggaran didalamnya, maka saya bersedia tesis ini dicabut, gelar Magister Manajemen saya dicabut dan saya bersedia menerima sanksi hukum sebagai akibatnya.

Demii kepentingan pengembangan ilmu pengetahuan dan Masyarakat, maka saya mengizinkan tesis ini diterbitkan / dipublikasikan sepengetahuan dan keikutsertaan Dosen Pembimbing yang membimbing saya.



Gresik, Juli 2022

Penulis,



Joko Aji Pramono

NIM. 201001016