

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya, FAISHAL NUR PAMBUDI, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “*Analisis Customer Satisfaction Layanan Indihome Triple Play Kota Bandung Berdasarkan Service Recovery Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA)*” adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam skripsi saya ini.

BANDUNG, APRIL 2017

Yang membuat pernyataan,



FAISHAL NUR PAMBUDI

1201134130