

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Irvan Syachranie
NIM : 21214915
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis, Universitas Komputer Indonesia
Judul Penelitian : Pengaruh *Customer Participation Behavior* dan *Customer Citizenship Behavior* Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui *Customer Perceived Value* Sebagai Variabel Intervening Pada OHM Studi Jepang di Kota Bandung

Dengan ini Saya menyatakan bahwa :

- 1) Karya tulis ilmiah (skripsi) Saya ini adalah asli dan murni baik gagasan, rumusan, serta penelitian Saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari pembimbing.
- 2) Dalam karya tulis ilmiah ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dicantumkan secara jelas sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka.
- 3) Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini Saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM).

Bandung, Maret 2020



Irvan Syachranie
NIM : 21214915