

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Harto Malau  
NIM : 10111418  
Judul Skripsi : Penilaian Kualitas Layanan Dengan Pendekatan *Customer Relationship Management* (CRM) Di PT. Lintas Mediatama

menyatakan bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiat terhadap skripsi atau karya ilmiah lain. Apabila saya terbukti melakukan tindakan tersebut, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan UU No.28 tahun 2014 tentang Hak Cipta dan Plagiarisme serta ketentuan yang berlaku di Program Studi Teknik Informatika Universitas Komputer Indonesia.

Bandung, 28 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan,



Harto Malau  
10111418