

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ari Farhanur Rifky

NIM : 21215147

Judul Skripsi : Pengaruh *E-Service Quality* dan *E-Recovery Service Quality* Terhadap *E-Satisfaction* Pada Mahasiswa Unikom Pengguna Mobile Banking BNI KCP Unikom

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil pemikiran dan pemaparan asli dari penulis sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan rencana yang tercantum sebagai bagian dari tugas ini. Jika terdapat karya orang lain, penulis telah mencantumkan sumber secara jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Jikalau di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melakukan pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan, ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan diatas, maka saya siap untuk dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia.

Bandung, Februari 2020

Yang Menyatakan,



Ari Farhanur Rifky  
NIM. 21215147