SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Rian Gustandi
NIM	: 10113287
Judul Skripsi	: Penerapan CRM (*Customer Relationship Management*) untuk Penentuan Perbaikan Kualitas Pelayanan berdasarkan Manajemen Keluhan Pelanggan pada PT. Tunas Engineering

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, 27 Februari 2018

Yang membuat pernyataan,



Rian Gustandi
NIM. 10113287