

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fefby Rada Desilva  
NPM : 19.31.1182  
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 03 Februari 2001  
Fakultas : Ekonomi  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
TOKO PERCETAKAN IMAM DI BANJARMASIN

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dari ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapa pun.

Banjarmasin, 26 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Fefby Rada Desilva  
NPM 19.31.1182