

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dayu Winda Sari  
NPM : 1211011037  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) EKA Cabang Kota Bandar Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul "Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) EKA Cabang Kota Bandar Lampung", adalah karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan atas karya penulis lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Menyerahkan sepenuhnya hasil penelitian saya dalam bentuk *Hard Copy* dan *Soft Copy* Skripsi untuk dipublikasikan ke media cetak ataupun elektronik kepada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung;
3. Tidak akan menuntut/meminta ganti rugi dalam bentuk apapun atas segala sesuatu yang dilakukan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung terhadap Hasil Penelitian/Skripsi ini;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan kepada saya, serta saya bersedia dan sanggup dituntut sesuai dengan hukum yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 18 Februari 2016

Yang membuat pernyataan,



Dayu Winda Sari  
NPM 1211011037