

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Debora Margareta Cortadinova Tobing  
NPM : 0916031130  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Alamat Rumah : Jl. Bintara II Sukarame - Bandar Lampung  
No. HP : 082178904714

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul : “Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Citra Positif (Studi Pada BTN Kantor Cabang Bandar Lampung)”.

Adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan Plagiat (milik orang lain) ataupun dibuatkan orang lain.

Apabila dikemudian hari hasil penelitian/skripsi saya, ada pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam tekanan pihak-pihak manapun.

Bandar Lampung,

2014

Saya yang menyatakan



**Debora Margareta Cortadinova Tobing**  
**NPM. 0916031130**