

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fara Citra Aliefia

NIM : 1513221091

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi berjudul : *Upaya Pengelolaan Complain Oleh Customer Service Badan Pengelola Lingkungan Pakuwon City Surabaya Dalam Mewujudkan Service Excellence*

Merupakan hasil karya tulis ilmiah yang bersifat original / bukan plagiasi baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya unsure plagiasi dalam karya tulis ilmiah dimaksud, maka bersedia dituntut sebagaimana peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 28 Januari 2019

Yang menyatakan



(Fara Citra Aliefia)

1513221091