

## **SURAT PERNYATAAN**

Yang Bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Listiana Sulastri  
Tempat Tanggal Lahir : Bandung, 08 April 1980  
Jurusan : Magister Manajemen

Judul Skripsi : **PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN  
*PEOPLE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH**  
( Studi Kasus : PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa  
Barat dan Banten, Tbk Cabang Suci)

Menyatakan Bahwa Skripsi ini adalah benar pekerjaan saya sendiri. Bila terbukti tidak demikian, saya bersedia menerima segala akibatnya, termasuk pencabutan gelar Sarjana yang telah saya peroleh.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Bandung, Februari 2016



Listiana Sulastri