

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

N a m a : **ISWAHYUDI**  
N P M : **1419204002**

Judul Tesis

**“UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DAN *WORD OF MOUTH* TAMU HOTEL JAVANELLA BANDUNG DENGAN MENINGKATKAN KINERJA KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA”**

Dengan ini menyatakan bahwa, hasil penelitian tesis yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Segala sumber dan kutipan yang ada di dalam tesis ini telah saya lampirkan sebagaimana mestinya. Apabila terbukti tidak demikian, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Widyatama.

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

Bandung, Maret 2022

Penulis



**ISWAHYUDI**