

## SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN KARYA ILMIAH DAN PENERBITAN ARTIKEL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Layla Hafni, S, SE., MM.  
NIDN : 0003038001  
Tempat / Tanggal Lahir : Pekanbaru/ 3 Maret 1980  
Fakultas / Program Studi : Bisnis/Manajemen  
Unit Kerja : Institut Bisnis dan teknologi Pelita Indonesia  
Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 78-88 Pekanbaru

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, Loyalitas Mahasiswa dan Word of Mouth: Studi Pada Perguruan Tinggi di Riau”** (Peneliti : Layla Hafni, Stefani Chandra, Teddy Chandra).

1. Adalah benar karya saya sendiri atau bukan plagiat dari karya orang lain.
2. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah tersebut bukan karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundangan-undangan yang berlaku.
3. Artikel ini belum pernah diterbitkan atau tidak sedang dalam proses penerbitan di jurnal lain.

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

Pekanbaru, 11 November 2019

Yang menyatakan,



Layla Hafni. S, SE., MM