

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR SARJANA
ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS SEKOLAH TINGGI
ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**



Disusun Oleh :

Nama : **Yan Kusdyana**
NPM : 161031419
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Dr. Bambang Suryantoro, S.E., M.Si.

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Yan Kusdyana
N.P.M : 161031419
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik
Pelayaran Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

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

Penulis,

Materai Rp 6.000,-

(Yan Kusdyana)

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : YAN KUSDYANA

NIM : 161031419

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Mengetahui, Tanggal : 10 Agustus 2019

Pembimbing, Tanggal : 10 Agustus 2019

KETUA PROGRAM STUDI

SOEDARMANTO, S.E., M.M.

Dr. BAMBANG SURYANTORO, S.E., M.Si.

Mengetahui, Tanggal : 10 Agustus 2019

**KETUA
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
BARUNAWATI SURABAYA**

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi., M.Sc.

**LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI**

DISUSUN OLEH

NAMA : YAN KUSDYANA

NIM : 161031419

Telah Dipresentasikan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal : 12 Agustus 2019

DEWAN PENGUJI

KETUA : Dr. CHAIRUL ANAM

SEKRETARIS : SOEDARMANTO, S.E., M.M.

ANGGOTA : Dr. BAMBANG SURYANTORO, S.E., M.Si.

Mengetahui

**KETUA
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
BARUNAWATI SURABAYA**

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi., M.Sc.