

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**PURNAMA SARI**  
**NIM: 12 852 0020**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN ANGGOTA PERPUSTAKAAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Program  
Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

**OLEH :**

**PURNAMA SARI**  
**NIM: 12 852 0020**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2016**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Kota Medan

Nama Mahasiswa : Purnama Sari

NIM : 12 8520020

Program Studi : Administrasi Publik



**Dr. Abdul Kadir, SH, M.Si**  
Pembimbing I

**Dra. Hj. Rosmala Dewi, M.Pd**  
Pembimbing II

Mengetahui:

**Prof. Dr. M. Arif Nasution, M.A**  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tanggal Lulus: 16 Juni 2016