

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN**  
**TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN PADA**  
**BADAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI JAWA TIMUR**



**Nama** : Mirajtannia Perwita Sari

**NIM** : 09.41010.0063

**Program** : S1 (Strata Satu)

**Jurusan** : Sistem Informasi

**SEKOLAH TINGGI**  
**MANAJEMEN INFORMATIKA & TEKNIK KOMPUTER**  
**SURABAYA**

**2014**