

***Analisis Service Quality* pada Layanan *E- Toll Card*
(Studi Kasus pada Civitas Akademika Institut Teknologi Sepuluh
Nopember)**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Mencapai Derajat Sarjana
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh:
Sukiman
NIM. 2015 02 5001**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA
2022**

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS SERVICE QUALITY PADA LAYANAN
*E- TOLL CARD***

**(STUDI KASUS PADA CIVITAS AKADEMIKA
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER)**

SUKIMAN

NIM 2015 02 5001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS DR. SOETOMO
SURABAYA**

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**

**Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si
NIDN : 0718016601**

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS SERVICE QUALITY PADA LAYANAN *E- TOLL CARD* (STUDI KASUS PADA CIVITAS AKADEMIKA INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER)

Disusun Oleh:

SUKIMAN
NIM 2015 02 5001

**Telah Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
Pada Tanggal 20 Pebruari 2022 dan dinyatakan
Telah memenuhi syarat untuk diterima.**

Susunan Dewan Penguji,

Penguji I : Dr. Drs. Amirul Mustofa, M.Si.
Penguji II : Dr. Eny Haryati, M.Si
Penguji III : Sri Roekminiati, S.Sos, M.KP

**20 Pebruari 2022
Universitas Dr. Soetomo
Fakultas Ilmu Administrasi
Dekan**

Prof. Dr, Sedarmayanti, M.Pd., APU
NIDN : 0712115201