

**PERBAIKAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN  
INTEGRASI DIMENSI KUALITAS JASA DAN PENDEKATAN  
PERILAKU KONSUMEN  
(Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)**

**SKRIPSI  
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh :

**INTAN MARDIONO  
NIM. 0910671059-67**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS TEKNIK  
MALANG  
2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PERBAIKAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN  
INTEGRASI DIMENSI KUALITAS JASA DAN PENDEKATAN  
PERILAKU KONSUMEN**  
(Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)

**SKRIPSI**  
**KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik



Disusun oleh :  
**INTAN MARDIONO**  
NIM. 0910671059

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**

**Arif Rahman, ST., MT.**  
NIP. 19740528 200801 1 010

**Rahmi Yuniarti ST., MT.**  
NIP. 19840624 200812 2 004

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERBAIKAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERDASARKAN  
INTEGRASI DIMENSI KUALITAS JASA DAN PENDEKATAN  
PERILAKU KONSUMEN  
(Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)**

**SKRIPSI  
KONSENTRASI MANAJEMEN SISTEM INDUSTRI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Teknik

Disusun oleh :

**INTAN MARDIONO  
NIM. 0910671059**

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada  
tanggal 4 Juli 2013

**Skripsi I**

**Skripsi II**

**Prof. Dr. Ir. Pratikto, MMT  
NIP. 19461110 198103 1 001**

**Ir. Masduki, MM.  
NIP. 19450816 197009 1 001**

**Komprehensif**

**Ishardita ST., MT., Ph.D  
NIP. 19730819 199903 1 002**

Mengetahui  
**Ketua Program Studi Teknik  
Industri**

**Nasir Widha Setyanto, ST., MT.  
NIP. 19700914 200501 1 001**

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah SKRIPSI ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah SKRIPSI ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia SKRIPSI ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA TEKNIK) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 4 Juli 2013

Mahasiswa,

Intan Mardiono  
NIM. 0910671059