

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
ONLINE DAN OFFLINE DI POLRESTABES SURABAYA
BERDASARKAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***

SKRIPSI



ADITYA DWI NUGROHO

**PROGRAM STUDI S1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2021

IR – PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
ONLINE DAN OFFLINE DI POLRESTABES SURABAYA
BERDASARKAN *POTENTIAL GAIN IN CUSTOMER VALUE***

SKRIPSI



ADITYA DWI NUGROHO

**PROGRAM STUDI S1 STATISTIKA
DEPARTEMEN MATEMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

2021

**Analisis Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan
Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Polrestabes Surabaya Berdasarkan
*Potential Gain in Customer Value***

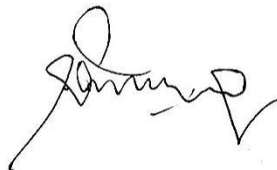
SKRIPSI

Sebagai Salah Satu untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Statistika
Di Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga

Aditya Dwi Nugroho
NIM. 081411833008

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. H. Sediono, M.Si

NIP. 196107121987011001

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si

NIP. 196204121989032001

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Polrestabes Surabaya Berdasarkan *Potential Gain in Customer Value*

Penyusun : Aditya Dwi Nugroho

NIM : 081411833008

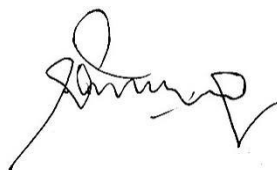
Pembimbing I : Drs. H. Sediono, M.Si

Pembimbing II : Ir. Elly Ana, M.Si

Tanggal Seminar :

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Drs. H. Sediono, M.Si

NIP. 196107121987011001

Pembimbing II,



Ir. Elly Ana, M.Si

NIP. 196204121989032001

Mengetahui oleh:

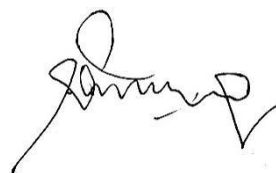
Ketua Departemen Matematika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Dr. Herry Suprajitno, S.Si, M.Si

NIP.196804041994031020

Ketua Program Studi S1 Statistika
Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Airlangga



Drs. H. Sediono, M.Si

NIP.196107121987011001

PEDOMAN PENGGUNAAN SKRIPSI

Skripsi ini tidak dipublikasikan, namun tersedia di perpustakaan dalam lingkungan Universitas Airlangga, diperkenankan untuk dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun dan harus menyebutkan sumbernya sesuai kebiasaan ilmiah. Dokumen skripsi ini merupakan hak milik Universitas Airlangga.

SURAT PERNYATAAN TENTANG ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Aditya Dwi Nugroho

NIM : 081411833008

Program Studi : Statistika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Jenjang : Sarjana (S1)

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online dan Offline* di Polrestabes Surabaya Berdasarkan *Potential Gain in Customer Value*

Apabila suatu saat nanti terbukti melakukan tindakan plagiat, maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 04 Mei 2021



ADITYA DWI NUGROHO

NIM. 081411833008

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian *Online* dan *Offline* di Polrestabes Surabaya Berdasarkan *Potential Gain in Customer Value*”.

Dengan selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini maka dengan kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Ari Priambodo dan Ibu Triastuti Wulandari, Kakak dan Adik tersayang, yang tanpa henti-hentinya selalu memberi dorongan, semangat, dukungan dan doa kepada penulis.
2. Alm. Bapak Drs. Eko Tjahjono, M.Si selaku dosen pembimbing I serta Bapak Drs. H. Sediono, M.Si selaku pengganti dosen pembimbing I serta Ibu Ir. Elly Ana, M.Si selaku dosen pembimbing II serta Ibu Dr. Nur Chamidah, M.Si selaku dosen wali yang telah ikhlas memberikan kritik, saran, bimbingan maupun arahan yang berguna kepada penyusun hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Keluarga besar “Statistika Universitas Airlangga 2014”, yang selalu ada untuk memberikan bantuan, dukungan, dan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penyusun mengharapkan kritik dan saran.

Surabaya, Mei 2021

Aditya Dwi Nugroho