

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *CUSTOMERS SWITCHING*  
*BEHAVIOR* PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI**

**(Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penyebab *Customers Switching*  
*Behavior* Pada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang)**



**Disusun oleh:**

**Siti Lailatul Zaroh**

**071116035**

**DEPERTEMEN ILMU INFORMASI & PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SEMESTER GENAP 2014/2015**

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *CUSTOMERS SWITCHING*  
*BEHAVIOR* PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI**

**(Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penyebab *Customers Switching*  
*Behavior* Pada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang)**



**Disusun Oleh:**

**Siti Lailatul Zaroh**

**071116035**

**DEPERTEMEN ILMU INFORMASI & PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SEMESTER GENAP 2014/2015**

## **PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT**

Bagian atau keseluruhan isi skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan/atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.

Apabila ditemukan bukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku di Universitas Airlangga Surabaya.

Surabaya, Juni 2015

( Siti Lailatul Zahro )

NIM : 071116035

**FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR*  
PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI  
(Studi Deskriptif Tentang Faktor-Faktor Penyebab *Customers Switching  
Behavior* pada Pengguna Perpustakaan Universitas Negeri Malang)**

**SKRIPSI**

**Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 Ilmu  
Informasi dan Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Airlangga Surabaya**

**Disusun oleh:**

**SITI LAILATUL ZAROH**

**NIM. 071116035**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA  
Semester Genap Tahun 2014/2015**

## PERSEMBAHAN

**Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua Orang Tuaku...**



**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB *CUSTOMERS SWITCHING BEHAVIOR*

PADA PENGGUNA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

(Studi Deskriptif Tentang *Customers Switching Behavior* Pada Pengguna

Perpustakaan Universitas Negeri Malang)

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan.



**Dosen Pembimbing**

**(Helmy Prasetyo Yuwinanto, S.sos.,M.KP)**

**NIP. 197503262003121001**

**HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI**

Skripsi ini telah diujikan dan disahkan dihadapan komisi penguji

Program Studi : S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga Surabaya

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 01 Juli 2015

Pukul : 10.00 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

**Ketua Penguji**

**(Endang Gunarti, Dra., M.I.Kom)**

**NIP: 196405301990022001**

**Anggota I**

**Anggota II**

**(Fitri Mutia, A.KS.,M.Si)**

**(Helmy Prasetyo Y, S.Sos., M.KP)**

**NIP: 197510022008012011**

**NIP: 197503262003121001**