

**“ANALISIS PELAYANAN PRIMA DENGAN KONSEP A6
PADA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI NEGERI
DI SURABAYA”**

(Studi deskriptif tentang analisis pelayanan prima dengan konsep A6 Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, dan Accountability pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya)

SKRIPSI



Deby Julia Laurena

NIM. 071116060

**Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Airlangga
Surabaya
Semester Genap 2014-2015**

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Bagian atau keseluruhan isi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi atau Universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan atau ditulis oleh penulis lain 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, 18 Juni 2015

Yang Menyatakan,

A 3000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp is green and yellow, with the text 'METERAI KEPOLISIAN' and '3000' visible. The signature is in black ink.

Deby Julia Laurena

NIM. 071116060

**Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan
Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya**

SKRIPSI

Maksud : Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi S1 pada

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga



Disusun Oleh :

Deby Julia Laurena

NIM 071116060

PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

Semester Genap 2014/2015

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk Mama, (alm) Papa, Kakak,

Keluarga Besar, sahabat, teman-teman, mereka yang selalu mendukung

dan mendoakanku, serta yang selalu menyayangiku



MOTTO

Sukses tidak perlu mengejar kesempurnaan,

*karena sukses itu menurut apa yang anda **PIKIRKAN***



HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan

Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya

*(Studi Deskriptif Tentang Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada
Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya)*

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Dosen Pembimbing

Drs. Koko Srimulvo, M.Si

NIP. 196602281990021001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan dihadapan Panitia Penguji :

Program Studi : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Hari / Tanggal : Rabu, 24 Juni 2015
Pukul : 14.30-15.30

Panitia Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji



Fitri Mutia, A.K.S., M.Si

NIP. 197510022008012011

Anggota I



Helmy Prasetyo Y., S.Sos., M.KP

NIP. 197503262003121001

Anggota II



Koko Srimuwo, Drs., M.Si

NIP. 196602281990021001