

DAFTAR LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

KUALITAS PELAYANAN AIR PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

Pedoman wawancara untuk pelanggan :

1. Apakah menurut anda PDAM Surya Sembada Surabaya dalam melayani sudah sesuai dengan yang diharapkan ?
2. Apa tanggapan anda selaku pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya dengan kepuasan yang diberikan untuk pelanggan ?
3. Menurut anda apakah yang menyebabkan kualitas pelayanan PDAM Surya Sembada Surabaya buruk ?
4. Bagaimana dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian pelayanan kepada para pelanggan ?
5. Bagaimana menurut anda dengan sumber daya manusia dalam pelaksanaan pelayanan di PDAM Surya Sembada apakah perlu di tambah lagi agar lebih efektif dan efisien dalam penanganannya ?
6. Apakah pelanggan bisa menyampaikan kritik dan saran atas ketidakpuasan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya ?

Lampiran Persetujuan Skripsi



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA
FACULTY OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES
DEPARTMENT OF PEDAGOGY AND PSYCHOLOGY
JALAN KEMUNING, KOTA SIBOLGA, SUMATERA UTARA
TANJUNGPINDEK, 05611

SURAT PERSetujuan UJIAN SKRIPSI

Mengingat bahwa

Nama: Clara Daryana Putri
NIK: 91100121
Program Studi: Pendidikan Khas
Mata Kuliah: Ilmu Manajemen Agama Islam
dan Keperawatan

Kejurusan: Ilmu Keperawatan

Mata Kuliah: _____

Keperawatan: _____

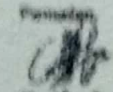
Keperawatan: Keperawatan di Rumah Sakit
dan Keperawatan Komunitas
Keperawatan

Tanggal Ujian Skripsi: 7 Juli 2022

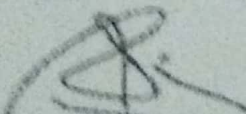
Kita menyatakan persetujuan untuk Ujian Skripsi, sebagaimana perundang-undangan,

dan dalam rangka penyelesaian studi, dan peringatannya di lingkungan Universitas

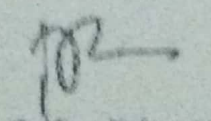
Sebagai Yang Berwenang


Dean

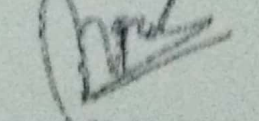
Dekan Fakultas I.


Dekan Fakultas I.

Dekan Fakultas I.


Dekan Fakultas I.

Dekan Wati.


Dekan Wati.

Kartu Bimbingan

MSI Tereb-Sinet LTE 18:39

KARTU BIMBINGAN Negara 20...

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAJ) SURABAYA
FAKULTAS KEMAJU SOSIAL DAN KEMAJU POLITIK
Jalan Pahlawan, Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia
Surabaya 60132, Indonesia
Telp. (031) 8220800 Fax. (031) 8220801 Email: info@untaj.ac.id

KARTU BIMBINGAN PENELITIAN SKRIPSI
Nomor: 365/01/04/01/2020

Nama : Dharma Satriyana Purnama
NIM : 1011602074
Program Studi : Administrasi Negara
Dosen Pembimbing : 1. Drs. Rudianto, M.Si.
2. Drs. Supriyanto, MS

PERSETUJUAN JUBIL SKRIPSI

"Lulus Pelayanan Air PDAM Saya Sertaka Sukses Terhadap Kepuasan Pelanggan"

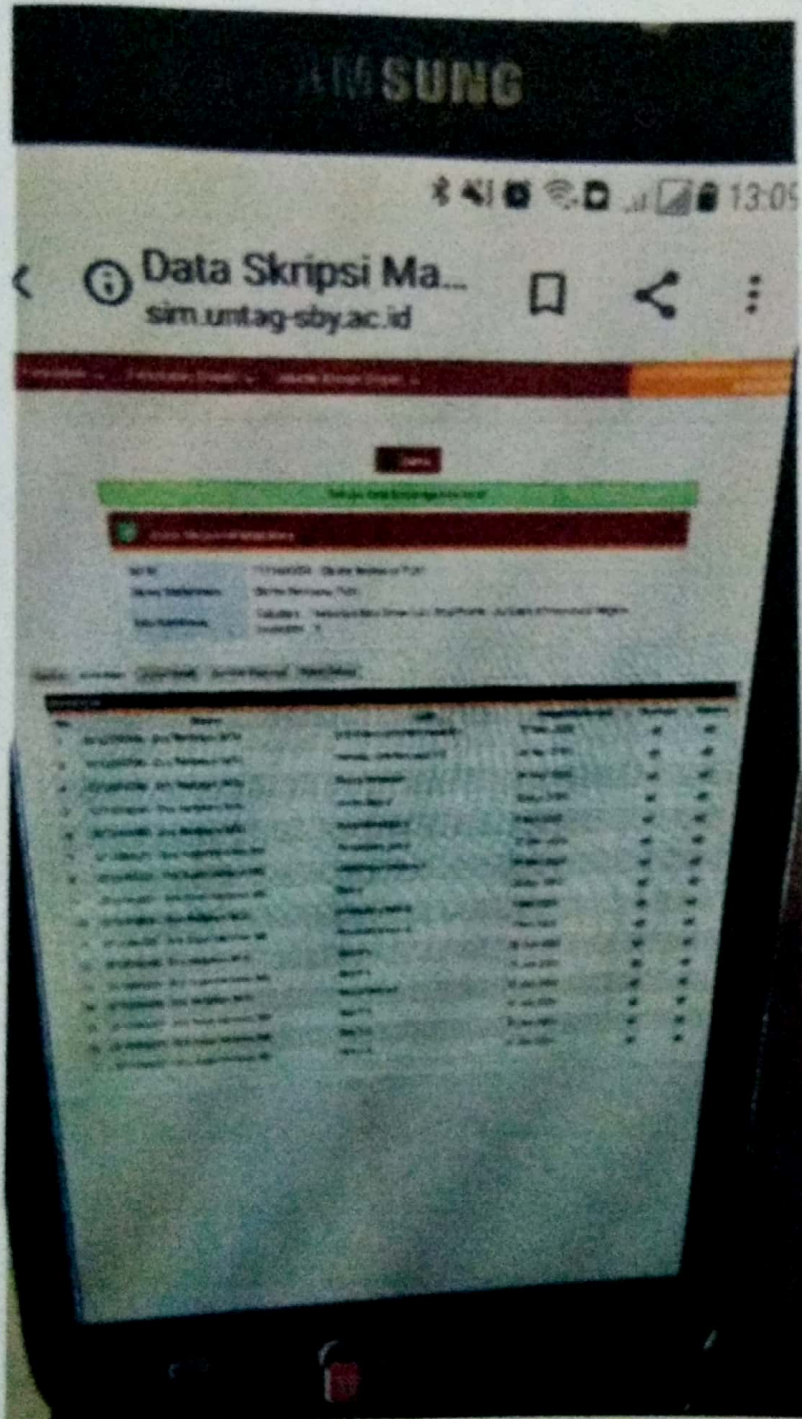
Petunjuk

1. Kartu Bimbingan ini harus diisi dan diserahkan Dosen Pembimbing Waktu Konsultasi
2. Kartu Bimbingan ini harus diserahkan ke Fakultas Pada waktu pendaftaran Ujian Skripsi
3. Kartu Bimbingan ini berlaku sampai Akhir Semester Gasal 2020-2021/1

Surabaya, 15 April 2020

Dharma Satriyana Purnama
NIM: 1011602074

Lembar Revisi

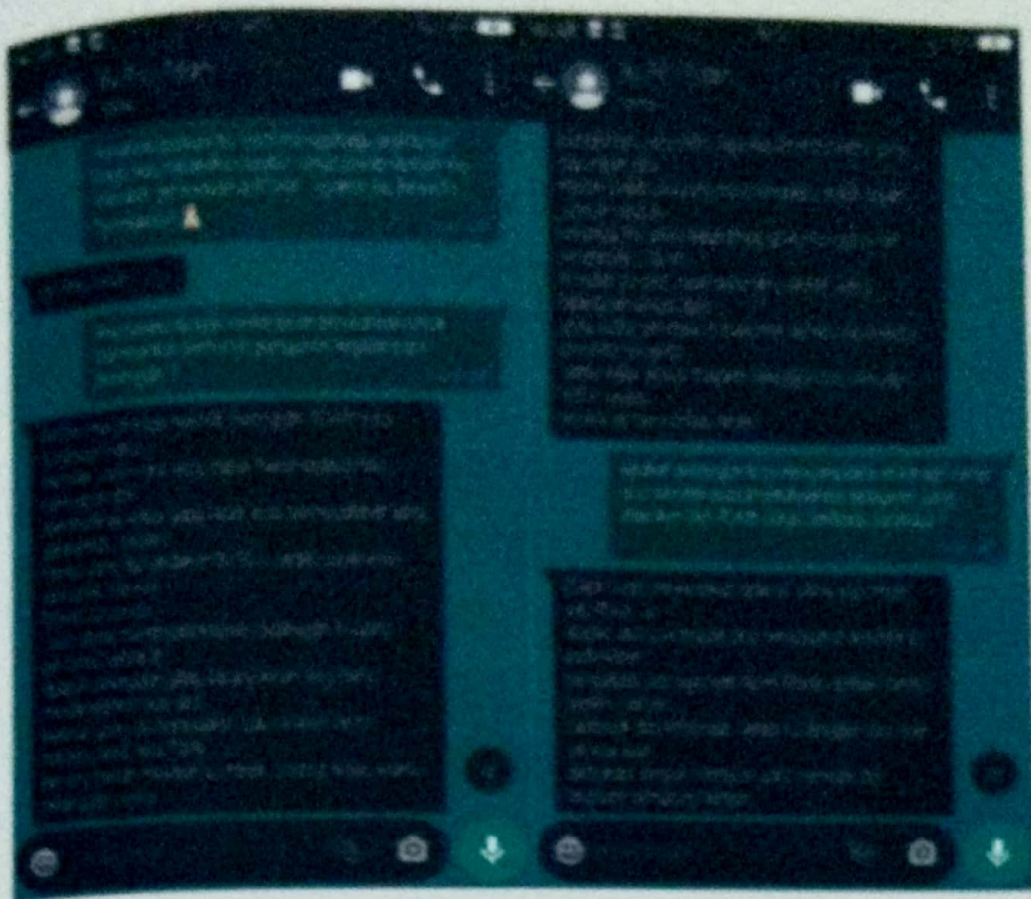


Dokumentasi Foto



Foto bersama Ibu Wien

Foto bersama Ibu Peni



Wawancara online dengan pegawai PDAM ibu Fitri.

Lampiran Hasil Uji Turnitin

Kualitas Pelayanan Air PDAM Surya Sembada Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan

ORIGINALITY REPORT

% 10
SIMILARITY INDEX

% 10
INTERNET SOURCES

% 2
PUBLICATIONS

% 7
STUDENT PAPERS

PLAGIAT SOURCES

1	repository.syekhnurjati.ac.id Internet Source	% 8
2	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	% 2
3	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	% 1



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Administrasi, Administrasi Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Administrasi Publik, Doktor Ilmu Administrasi
Gedung F.101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya ; 60118 JI
Telp : 031-5925482 Psw 159, e-mail : fisp@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN PENULISAN SKRIPSI

Nomor : 390.K/F/SIP/IV/2020

Nama : Clarita Berlyana Putri,
NBI : 1111600074
Program Studi : Administrasi Negara
Dosen Pembimbing : 1. Drs. Radjikan, M.Si
2. Drs. Supri Hartono, MS

PERSETUJUAN JUDUL SKRIPSI

"Kualitas Pelayanan Air PDAM Surya Sembada Surabaya Terhadap Kepuasan Pelanggan"

Perhatian :

1. Kartu Bimbingan ini harus dibawa dan ditunjukkan Dosen Pembimbing Waktu konsultasi
2. Kartu Bimbingan ini harus diserahkan ke Fakultas Pada waktu pendaftaran Ujian Skripsi
3. Kartu Bimbingan ini berlaku sampai Akhir Semester Gasal 2020-2021(1)

Dijarkan pada Tgl : 19 April 2020



Dr. Enro Tjahjono, MM
NPP 20120880138



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAQ) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi - Ilmu Politik, Ilmu Sejarah, Ilmu Komunikasi, Magister Ilmu Politik, Undang-Undang
Jalan F 101, 4 Gembelangan Al Surabaya (60138)
Telp 031 6920062, 69216000 psm 100 e-mail: info@untaq.ac.id

PERNYATAAN REVISI

yang tertera terlampir di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dan mahasiswa

NAMA : Clarita Berlyana Putri
N.B.I : 1111800074
Jurusan : Administrasi Negara

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sub

NO	MATERI	DAF	PAI

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,

Drs. Radjikan, M.Si

Surabaya, 7 Juli 2020
Dosen Penguji,

Drs. Radjikan, M.Si



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung: F 101, Jl. Semolowati 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925962, 5931800 atau 159 a-mail: fasp@untag-45.ac.id

PERINTAH REVISI

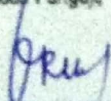
Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NAMA : Clarita Berlyana Putri
N. B. I. : 1111800074
Jurusan : Administrasi Negara

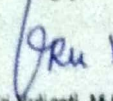
Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL

Setuju, telah direvisi,
Dosen Penguji,


Dr. Tri Yulianti, M.Si

Surabaya, 7 Juli 2020
Dosen Penguji,


Dr. Tri Yulianti, M.Si