

**ANALISA KEPUASAN PELAYANAN DI BIRO ADMINISTRASI  
AKADEMIK DAN KEMAHASISWAAN (BAAK) METODE  
SERVQUAL**

**STUDI KASUS : UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

**SKRIPSI**



**OLEH:**

**BUNGA DWI APINDA DEVI**  
**NIM.1657201017**

**SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS LANCANG KUNING**

**2020**