

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN SURAT KETERANGAN  
CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLRES LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh :

**Muhammad Alfian**

**NIM. 218123073**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS  
WIDYA GAMA LUMAJANG**

**2022**