

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETIKET PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN  
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
(BPN) KABUPATEN CIAMIS**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
PURWOKERTO  
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN ETIKET PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PEMBUATAN  
SERTIFIKAT TANAH DI KANTOR BADAN PERTANAHAN NASIONAL  
(BPN) KABUPATEN CIAMIS**



**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Pada  
Program Sarjana Strata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jenderal Soedirman**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
PURWOKERTO  
2016**