

**BENTUK FISIK, KEANDALAN, KETANGGAPAN, JAMINAN, DAN  
EMPATI TERHADAP CITRA PERUSAHAAN**

**SKRIPSI  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI BISNIS  
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI DAN MANAJEMEN  
KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA**



**DISUSUN OLEH :**

**Nama : Mei Sunarti**  
**NPM : 14.11110**  
**Program Studi : Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : Dr. Ismi Rajjani, MM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI**

**SURABAYA**

**2018**