

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI DEPO TANTO 5**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

Nama : Awang Pradana Zakaria
NIM : 151011231
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : JULI PRASTYORINI, S.Sos, MM

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI

SURABAYA

2019

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Awang Pradana Zakaria**
NIM : 151011231
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI
DEPO TANTO 5

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,

Awang Pradana Zakaria

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI DEPO TANTO 5**

DISUSUN OLEH:

NAMA : Awang Pradana Zakaria

NIM : 151011231

Telah dipresentasikan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan LULUS pada

Tanggal 12 Agustus 2019

DEWAN PENGUJI :

KETUA : Dr. CHOIRUL ANAM, SE,M.Si (.....)

SEKRETARIS : SOEDARMANTO, SE,MM (.....)

ANGGOTA : Dr. BAMBANG SURYANTORO, M.Si (.....)

Mengetahui,

K E T U A

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi,M.Sc

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI DEPO TANTO 5**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : Awang Pradana Zakaria

NIM : 151011231

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

Mengetahui, Tanggal :

Ketua Program Studi

Mengetahui, Tanggal :

Pembimbing

SOEDARMANTO, SE, MM

JULI PRASTYORINI, S.Sos,MM

Mengetahui, Tanggal :

Ketua

STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi,M.Sc