

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN TANGGUNG
JAWAB PETUGAS TIKET KAPAL JASA TRANSPORTASI
LAUT TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT.
PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (PERSERO)
CABANG SURABAYA
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 : IRA ZULVIANA
NIM : 151.011.252
Program Studi : Administrasi Bisnis
Pembimbing : Juli Prastyorini, S.Sos., M.M

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI
SURABAYA
2019**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ira Zulviana

NIM : 151011252

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Analisis pelayanan administrasi dan tanggung jawab petugas tiket kapal jasa transportasi laut terhadap kepuasan penumpang pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PERSERO) Cabang Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian 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 Manajaemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya.

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

Penulis,

Ira Zulviana

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN TANGGUNG JAWAB
PETUGAS TIKET KAPAL JASA TRANSPORTASI LAUT TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. PELAYARAN NASIONAL
INDONESIA (PERSERO) CABANG SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH:

NAMA : Ira Zulviana

NIM : 151011252

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

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI DAN TANGGUNG JAWAB
PETUGAS TIKET KAPAL JASA TRANSPORTASI LAUT TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. PELAYARAN NASIONAL
INDONESIA (PERSERO) CABANG SURABAYA**

DISUSUN OLEH:

NAMA : Ira Zulviana

NIM : 151011252

Telah dipresentasikan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan LULUS pada

Tanggal 10 Agustus 2019

DEWAN PENGUJI :

KETUA : SOEDARMANTO, S.E., M.M (.....)

SEKRETARIS : Dr. BAMBANG SURYANTORO, S.E., M.Si (.....)

ANGGOTA : JULI PRASTYORINI, S.Sos., M.M (.....)

Mengetahui,

K E T U A

STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi,M.Sc