

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMILIH LAYANAN JASA PETIKEMAS *REFEER* PADA
TERMINAL NILAM**

SKRIPSI

**SEBAGAI SALAH SATU UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ADMINISTRASI
BISNIS STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN
BARUNAWATI SURABAYA**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : SENJA FEBI WULANDARI

NIM : 15.1011283

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2019

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMILIH LAYANAN JASA PETIKEMAS REFEER PADA
TERMINAL NILAM**

DISUSUN OLEH :

NAMA : SENJA FEBI WULANDARI
NIM : 151011283

Telah dipresentasikan didepan dewan penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada tanggal : 12 Agustus 2019

DEWAN PENGUJI

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

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

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

Mengetahui,

**Ketua STIA dan Manajemen Pelabuhan
Barunawati Surabaya**

NUGROHO DWI PRIYOHADI,S.Psi.,M.Sc

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DALAM MEMILIH LAYANAN JASA PETIKEMAS REFEREER PADA
TERMINAL NILAM**

DISUSUN OLEH :

NAMA : SENJA FEBI WULANDARI

NIM : 15.1011283

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

Ketua Program Studi
STIA dan Manajemen Kepelabuhan
Barunawati Surabaya

Dosen Pembimbing

SOEDARMANTO, SE.MM

SOEDARMANTO, SE.MM

Mengetahui,

Ketua STIA dan Manajemen Pelabuhan
Barunawati Surabaya

NUGROHO DWI PRIYOHADI, S.Psi., M.Sc

LEMBARAN PERNYATAAN

Yang Bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **Senja Febi Wulandari**
Nim : 151011283
Progamam studi : Administrasi Bisnis
Judul : Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pelanggan Dalam Memilih Layanan Jasa
Petikemas *Refeer*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan 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,

Senja Febi Wulandari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMILIH LAYANAN JASA PETIKEMAS REFER”.

Skripsi ini disusun sebagai tugas akhir kuliah yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis STIAMAK Barunawati Surabaya.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Nugroho Dwi Priyohimi, S.Psi., M.Sc selaku Ketua STIAMAK Barunawati Surabaya.
2. Bapak Soedarmanto, SE, MM selaku Ketua Program Studi STIAMAK Barunawati Surabaya.
3. Bapak Soedarmanto, SE, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta arahan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
4. Bapak Drs. Kajanto, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan masukan-masukan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen pengajar dan Staff STIAMAK “Barunawati” Surabaya.
6. Untuk Orang Tua saya dan Saudara - saudara yang selalu mendukung, memberikan kasih sayang dan memberikan semangat serta doanya.
7. Teman-teman gabutku Tyas Ragil, Dewi Wijayanti, Netania, Leony, Ita, Upinpinku (Yulian, Yongky), kak anny, Ayu, Apin, Alipeh, Rizky yang

selalu ikhlas membantu dan belajar metode skripsi saya padahal punya sibuk sendiri. I Love U 3000.

8. Teman-teman angkatan saya, teman seperjuangan dari semester I hingga saat ini selalu bersama-sama melewati suka dan duka menjadi mahasiswa STIAMAK, terima kasih atas motivasi, semangat dan super pinter-pinter, hanya aku yang biasa aja huhu...
9. Semua orang yang mencintai dan menyayangiku yang tidak mau saya sebutkan satu persatu takut kegeeran.

Peneliti menyadari Skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut. Aamiin.

Surabaya, 26 Juli 2019

Peneliti

Senja Febi Wulandari

Nim : 15.1011283