

**PENGARUH FAKTOR FISIK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN REEFER CONTAINER PT. CITRA MANDIRI  
SEJATI SURABAYA**

**SKRIPSI**

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT  
UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI  
SURABAYA



**DISUSUN OLEH :**

**Nama ; Bilal Maulana Tandjung**  
**NIM : 18110092**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : Dr. Ir. SUMARZEN MARZUKI, M.MT**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2022**