

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
DALAM MENGGUNAKAN JASA PENGIRIMAN BARANG
EKSPEDISI DI ERA PANDEMI
PT AMAN SAMUDRA ABADI (ASA) SURABAYA**

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH:

**Nama : Chusnul Hotimah
Nim : 18110059
Progeam Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing I : Nur Widyawati, S.Si, SE, M.SM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2022**