

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA *FREIGHT FORWARDING*
PT. BANGUN CIPTA BERSAMA**

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 : Dewi Okte Asmira
NIM : 18.110062
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing : Meyti Hanna Ester Kalangi, S.Sos, MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2022**