

**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK  
UTAMA PRIMA SURABAYA  
(STUDI KASUS PADA KEPUASAN PELANGGAN DI  
LABORATORIUM KLINIK UTAMA PRIMA 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 : Jamalluddin Achmad**  
**NIM : 18110136**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : Juli Prastyorini, Sos., MM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2022**