

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS
PRODUK DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. LAMBANG JAYA MAKMUR SENTOSA**

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 : Melynia Febrianti
NIM : 18110139
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing I : Dian Arisanti, S.Kom., MM
Pembimbing II :

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2022**