

**PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI PT. IDT TRANS AGENCY  
CABANG GRESIK**

**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 : Muhammad Anas**  
**NIM : 18110142**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, M.MT**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2022**