

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KETEPATAN  
WAKTU DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN JASA KEAGENAN PENGURUSAN SURAT  
PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) DI PT. BAHTERA SETIA  
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 iqbal luffi**  
**NIM : 20131060**  
**Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis**  
**Pembimbing : Nur widyawati, S.Si., SE., M.SM**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2022**