

**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**