

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *CUSTOMER EXPECTATION* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT. WIN SURABAYA**

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATISURABAYA



DISUSUN OLEH :

NAMA : Rachmat Andika Nursalim
NIM : 18.110016
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing : Dr. Indriana Kristiawati, SE, MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2022**