

**ANALISIS FAKTOR INTERNAL DAN EKSTERNAL DALAM  
PENGIRIMAN BAHAN POKOK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA PT NUGRAHA INTI MULIA SURABAYA**

**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** : Vera Ferianda Zulfa  
**NIM** : 18.110156  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Bisnis  
**Pembimbing** : Dr. Ir. Sumarzen Marzuki, M.MT

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI  
SURABAYA  
2022**