

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PENGGUNA JASA ANGKUTAN PENYEBERANGAN
DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT
UNTUK MEMPEROLEH GELAR
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNISSTIA DAN
MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI SURABAYA



DISUSUN OLEH :

Nama : Jessica Amelia Rachman
NIM : 20111070
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing : Juli Prastyorini, S.Sos, MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2024