

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, *CUSTOMER EXPERIENCE*
MANAGEMENT DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG KAPAL PT PELAYARAN NASIONAL INDONESIA
CABANG BALIKPAPAN**

SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK
MEMPEROLEH GELAR SARJANA ADMINISTRASI BISNIS
PRODI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN (STIAMAK) BARUNAWATI
SURABAYA**



DISUSUN OLEH :

Nama : Faisal Darwis
NIM : 18.130099
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing I : Juli Prastyorini, S.Sos. MM.
Pembimbing II : Drs. Mudayat. MM.

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN (STIAMAK) BARUNAWATI
SURABAYA
2020**