

**PENGARUH KEPUASAN PELANGGAN DAN KUALITAS
PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PT. KECE EXPRESS 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 : Anastasia Natalia Nua
NIM : 22131043
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis Kepelabuhan
Dosen Pembimbing : Soedarmanto, SE, MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2024