

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. CAHAYA BERKAH MARITIM
CABANG SURABAYA**

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH :

**Nama : Dwi Setia Wijaksono
NIM : 20111010
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing : Meyti Hanna Ester Kalangi, S.Sos., M.M**

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA
2025**