

**PENGARUH *RELIABILITY* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP
LOYALITAS PENUMPANG MELALUI KEPUASAN PENUMPANG
PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA SURABAYA**

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH :

NAMA	: Adzraa Ashiilah Dini Aurelia
NIM	22111004
Program Studi	: Ilmu Administrasi Bisnis
Pembimbing	: Mudayat, S.Pd., MM

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI
SURABAYA
2026**