

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *CUSTOMER EXPERIENCE* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI MEDIASI PADA 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**



DIAJUKAN OLEH :

NAMA : ANTIK IMRO'ATUS SHOLEKAH

NIM : 22111053

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Pembimbing : Dr. MEYTI HANNA ESTER KALANGI, S.Sos., MM.

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2026