

**PENGARUH *STAFF HELPFULNESS* DAN *COMMUNICATION*
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
PENUMPANG PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG
PERAK SURABAYA (KM. DHARMA KENCANA VII)**

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 : Ika Andriani

NIM : 22111023

Progam Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Pembimbing : Dr. Indriana Kristiawati, SE.,MM.

**STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHAN BARUNAWATI
SURABAYA**

2026