

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KAPAL & BARANG(NON PETI
KEMAS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PT PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG BANTEN**

**INFLUENCE OF SERVICES QUALITY SHIPPING & CARGO (NON
CONTAINER) TO CUSTOMER SATISFACTION
PT PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG BANTEN**

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya

Dosen Pembimbing :

Drs. Mohammad Halimi., M.M



Oleh:

LIDIA NOVITA SARI

12/00449/SV/328279

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN EKONOMIKA DAN BISNIS
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS GADJAH MADA**

2015