

SKRIPSI

PENGARUH *COMPLIANCE, ASSURANCE, RELIABILITY, TANGIBILITY, EMPHATY, RESPONSIVENESS, DAN SINCERITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PEMOHON DI KANTOR IMIGRASI TANJUNG PERAK SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

NAMA : CHRISTINE MEIDI GRITHA SARINDAT

NPM : 02014210009



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KELAS KARYAWAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA**

2025