

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KEAGENAN  
KAPAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN PADA PERUSAHAAN  
PELAYARAN PT BINTIKA BANGUNUSA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan  
Memenuhi Syarat-Syarat untuk Mencapai  
Gelar Sarjana Manajemen**

Oleh:

*Yason Halawa*

**NPM : 17530180  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DHARMAWANGSA  
MEDAN  
2019**