

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era digital yang berkembang pesat, loyalitas pelanggan menjadi tantangan utama bagi perusahaan jasa, termasuk di sektor pelabuhan. Kemudahan akses informasi dan banyaknya pilihan layanan membuat pelanggan lebih mudah berpindah dari satu penyedia jasa ke lainnya. Hal ini diperkuat oleh hasil survei yang menunjukkan bahwa 42% pengguna e-commerce di Indonesia memiliki tingkat loyalitas rendah, dengan perilaku sering berpindah platform dalam tiga bulan terakhir. Faktor – faktor seperti kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan menjadi penentu utama dalam membangun loyalitas. Dalam konteks layanan air kapal di pelabuhan, aspek - aspek seperti ketepatan waktu, keandalan, dan responsivitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan ini, pada gilirannya berperan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan penyedia layanan. Namun, tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan tidak hanya terbatas pada sektor e-commerce. Dalam berbagai sektor jasa lainnya, termasuk layanan pelabuhan, perusahaan menghadapi kesulitan serupa dalam menjaga pelanggan tetap setia. Hal ini menekankan pentingnya pemahaman mendalam tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan menggambarkan hubungan emosional yang berkelanjutan antara perusahaan dan pelanggan, yang diwujudkan dengan

seberapa besar keinginan pelanggan untuk terlibat dan berulang kali membeli dari perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya. (Muhammad Rizky Zati & Muhammad Iqbal, 2017). Loyalitas pelanggan tercermin dalam komitmen mereka dalam merek, toko, atau perusahaan tertentu terlihat dari sikap positif dan pembelian berulang. (Zalzabila, 2024). Loyalitas pelanggan menjadi tolak ukur kedekatan antara pelanggan dengan perusahaan tertentu, adanya peningkatan loyalitas terjadi dikarenakan perusahaan yang diterima oleh pelanggan sehingga menyebabkan keinginan untuk terus membeli atau menggunakan produk yang dikeluarkan oleh perusahaan. (Ali Hasan, 2013).

Menurut (P. Kotler, 2005) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut (Peggy Andrieani, 2016) kepuasan pelanggan diartikan sebagai adanya kesempatan antara kinerja produk dan pelayanan yang diharapkan konsumen. Kepuasan pelanggan merupakan faktor sangat penting bagi keberadaan, keberlangsungan, dan perkembangan perusahaan. Menurut (Didin Fatihudin & Muhammad Anang Firmansyah, 2019), kepuasan pelanggan merupakan ukuran penting untuk menilai sejauh mana produk atau jasa dapat memenuhi harapan pelanggan. Menurut (Philip Kotler, 2021), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Dari penelitian ini menggunakan Teori Servqual (Kualitas Pelayanan), teori ini Servqual dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dan merupakan salah satu teori yang paling banyak digunakan dalam mengukur

kualitas pelayanan. *Servqual* mengidentifikasi lima dimensi Kualitas Pelayanan, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati, dan *Responsiveness* (Daya Tanggap). (Parasuraman dkk, 1985). Dari hasil literatur penelitian sebelumnya, banyak peneliti langsung menerapkan lima atribut atau dimensi kualitas pelayanan menggunakan teori *Servqual* untuk mengukur kualitas pelayanan publik tanpa mengeksplorasi atau memvalidasi atribut atau dimensi kualitas di sektor publik (Bigne', Moliner, & Sa'nchez, 2003; Brsyland & Curry, 2001; Donnelly, Wisnewski, & Dalrymple, 1995; Wisniewski, 2001)

PT Pelindo sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhanan, memegang peranan penting dalam menjamin kelancaran aktivitas pelayaran dan perdagangan nasional. Melalui Divisi Properti dan Rupa - Rupa Usaha, PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur bertanggung jawab dalam menyediakan berbagai jasa pengangkutan pelabuhan, termasuk layanan air kapal. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi persepsi, kepuasan, dan loyalitas pelanggan. Hal ini menekankan pentingnya pemahaman mendalam tentang faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang selanjutnya berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan.

Dalam konteks layanan jasa, kepuasan pelanggan seringkali berperan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Hasil studi oleh Wiryana dan Aksari (2023) menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan, yang kemudian berkontribusi pada loyalitas pelanggan. Sedangkan, hasil penelitian oleh Saputri, Apriani, dan Sudrajat (2021) pada layanan J&T Express menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan secara signifikan. Temuan - temuan ini mendukung pentingnya fokus pada peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

Dengan memperhatikan hasil analisis dan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan air kapal berperan penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan pada Divisi Properti dan Rupa - Rupa Usaha PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur. Penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan Asta Cita Presiden Republik Indonesia, khususnya dalam mendukung pemerataan pembangunan yang berkeadilan (poin 4), tata kelola pelayanan public yang bersih dan efektif (poin 6), serta penguatan sektor maritim nasional (poin 7). Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis dalam bidang pelayanan manajemen, tetapi juga dapat menjadi rekomendasi praktis bagi pengembangan strategi pelayanan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan nasional.

Pelayanan air kapal memiliki peran penting karena mencakup kebutuhan dasar kapal selama berada di pelabuhan. Namun, seperti layanan jasa pada umumnya, keberhasilan pelayanan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dirasakan oleh yang dirasakan pelanggan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kualitas pelayanan (X) menjadi variabel pertama yang akan menjadi variabel pertama yang akan dikaji. Kualitas pelayanan mencari itu, kepuasan meliputi beberapa aspek, seperti ketepatan waktu pengiriman, kesesuaian volume udara, kenyamanan petugas dan kemudahan proses pemesanan. Jika pelayanan buruk maka pelanggan akan kecewa. Maka dari itu, kepuasan pelanggan (Z) menjadi variabel kedua dalam penelitian ini. Jika pelanggan merasa puas mereka akan menggunakan layanan tersebut di masa depan. Kondisi inilah yang disebut loyalitas pelanggan (Y), yaitu kesetiaan pelanggan untuk menggunakan layanan itu kembali.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian ini mengambil penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Kapal Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Divisi Properti Dan Rupa-Rupa Usaha PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) pada PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur?

2. Apakah Kepuasan Pelanggan (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur?
3. Apakah Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur?
4. Apakah Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) pada PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur?

### **1.3 Batasan Masalah**

Dari rumusan masalah yang dibahas agar penelitian ini lebih terfokus dan tidak melebar, maka penulis memberikan batasan masalah yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Melalui Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Properti Dan Rupa - Rupa Usaha PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, terdapat beberapa tujuan penelitian yang bisa diuji dan dianalisis yaitu sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) pada PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur.

2. Pengaruh Kepuasan Pelanggan (Z) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) pada PT Pelindo Sub Regionl Jawa Timur.
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) pada PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Bagi PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan air kapal. Informasi yang diperoleh dari penelitian ini dapat membantu perusahaan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini, memberikan manfaat bagi STIAMAK Barunawati Surabaya sebagai institusi pendidikan tinggi yang fokus dalam pengembangan ilmu manajemen transportasi dan logistik maritim.

Hasil penelitian ini, dapat menjadi sumber referensi ilmiah yang relevan, khususnya dalam bidang pemasaran jasa, perilaku konsumen, serta manajemen kualitas pelayanan di sektor pelabuhan.

### 3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan wawasan, pemahaman, dan keterampilan dalam menerapkan teori - teori manajemen pemasaran jasa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan dalam konteks layanan jasa air kapal. Penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk mengasah kemampuan dalam menyusun instrument penelitian, melakukan pengumpulan dan analisis data, serta menarik kesimpulan secara sistematis dan objektif.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **1. BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

## **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori - teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori - teori tersebut diperoleh dari buku - buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

## **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai langkah - langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah - langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

## **4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

## **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari pokok - pokok bahasan yang disertai dengan saran - saran bagi pihak terkait sebagai objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan perkembangan dimasa yang akan datang.