

## **ABSTRAK**

**PUTRI FEBBY ANDINI, 21111029**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN AIR KAPAL TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA DIVISI PROPERTI DAN RUPA-RUPA USAHA PT PELINDO SUB REGIONAL JAWA TIMUR**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi, 2025**

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan; Loyalitas; Pelabuhan; PLS.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada layanan air kapal di Divisi Properti dan Rupa-Rupa Usaha PT Pelindo Sub Regional Jawa Timur. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, terutama dalam sektor jasa pelabuhan yang sangat kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS) untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas pelayanan), variabel mediasi (kepuasan pelanggan), dan variabel dependen (loyalitas pelanggan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan secara signifikan memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan secara berkelanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam manajemen jasa dan implikasi praktis bagi perusahaan pelabuhan dalam mengembangkan strategi layanan yang unggul.