

ABSTRAK

DWI SETIA WIJAKSONO, 20111010

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN DIMEDIASI KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.
CAHAYA BERKAH MARITIM CABANG SURABAYA**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2025

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan dan
Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “ Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dimediasi Kepuasan Pelanggan pada PT. Cahaya Berkah Maritim Cabang Surabaya “. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS). Pada penelitian ini menggunakan populasi dan sampel berjumlah 33 perusahaan yang menjadi *customer* PT. Cahaya Berkah Maritim Cabang Surabaya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa : (1) adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil *t-statistic* $2,063 > 1,96$ serta nilai *p-values* $0,040 < 0,05$. (2) adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan hasil *t-statistic* $6,445 > 1,96$ serta nilai *p-values* $0,000 < 0,05$. (3) tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan hasil *t-statistic* $1,050 < 1,96$ serta nilai *p-values* $0,294 > 0,05$. (4) tidak adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dengan hasil *t-statistic* $0,955 < 1,96$ serta *p-values* $0,340 > 0,05$.