

ABSTRAK

EKA WINDU PRATIWI , 22112039

**ANALISIS SERVICE QUALITY DAN TRUST TERHADAP LOYALTY PADA
CV. ANUGERAH SUNGAI RIMBO : CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI**

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2026

Kata Kunci : Service Quality, Trust, Customer Satisfaction dan Loyalty.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Service Quality* dan *Trust* terhadap *Loyalty* pelanggan CV. Anugerah Sungai Rimbo dengan *Customer Satisfaction* sebagai variabel mediasi. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan ditengah persaingan ketat antar perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) pada rute Surabaya–Serui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal dan teknik analisis *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan aktif CV. Anugerah Sungai Rimbo.

Hasil studi ini menunjukkan bahwa *Service Quality* dan *Trust* memiliki dampak yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, dengan pengaruh masing-masing sebesar 27,5% dan 54,3%. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 42,4%. Namun, baik *Service Quality* maupun *Trust* secara langsung tidak berdampak sebesar dampaknya secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan,

yakni sebesar 22,6% dan 21,6%. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memegang peran penting sebagai variabel mediasi dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Penelitian ini memberikan implikasi pada manajemen CV. Anugerah Sungai Rimbo agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menjadi prioritas utama dalam strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, khususnya pada aspek ketepatan waktu pengiriman barang dan kecepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam literatur pemasaran jasa logistik, khususnya pada perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) modern seperti CV. Anugerah Sungai Rimbo.