

ABSTRAK

ADZRAA ASHIILAH DINI AURELIA, 22111004

PENGARUH *RELIABILITY* DAN *RESPONSIVENESS* TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG MELALUI KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA SURABAYA

Skripsi :Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis
Judul Skripsi :Pengaruh Reliability Dan Responsiveness Terhadap Loyalitas Penumpang Melalui Kepuasan Penumpang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *reliability* dan *responsiveness* terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang pada perusahaan jasa transportasi laut. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *reliability* dan *responsiveness*, variabel mediasi adalah kepuasan penumpang, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas penumpang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang ($t\text{-statistic} = 1,912, p\text{-value} = 0,056$), *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang ($t\text{-statistic} = 0,688, p\text{-value} = 0,491$), *reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang ($t\text{-statistic} = 1,284, p\text{-value} = 0,199$), dan *responsiveness* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penumpang ($t\text{-statistic} = 0,103, p\text{-value} = 0,918$). Sementara itu, kepuasan penumpang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang ($t\text{-statistic} = 4.457, p\text{-value} = 0,000$). Selain itu, kepuasan penumpang tidak mampu memediasi penuh pengaruh *reliability* maupun *responsiveness* terhadap loyalitas penumpang, karena kedua hubungan tidak langsung memiliki nilai $p\text{-value}$ lebih besar dari 0,05.