

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri transportasi laut saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring meningkatnya mobilitas masyarakat dan aktivitas perdagangan antar wilayah. Perusahaan jasa transportasi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berkualitas agar dapat mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin kompetitif (Rianda et al., 2026). Menurut (Kalangi, 2021), transportasi pelayaran niaga memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran distribusi barang dan mobilitas penumpang sehingga kualitas pelayanan menjadi faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan pelayaran dalam menghadapi persaingan industri jasa transportasi.

Loyalitas penumpang merupakan wujud kesetiaan pelanggan untuk menggunakan jasa atau produk pada perusahaan yang dipilih secara konsisten dan berkelanjutan. Loyalitas pelanggan mencerminkan adanya kepuasan sehingga pelanggan cenderung melakukan pembelian ulang serta tetap menggunakan jasa atau produk perusahaan meskipun terdapat pengaruh dari kompetitor lain (Andini et al., 2026). Dengan demikian, loyalitas penumpang dapat diartikan sebagai bentuk kesetiaan pelanggan yang ditunjukkan melalui pembelian ulang, menjadikan perusahaan sebagai pilihan utama, serta adanya keinginan untuk merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain (Pratama & Kristiawati, 2023).

PT. Dharma Lautan Utama merupakan salah satu perusahaan pelayaran nasional yang melayani jasa transportasi penumpang dan kendaraan antarpulau di Indonesia. Sebagai perusahaan jasa transportasi laut, PT. Dharma Lautan Utama dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan loyalitas penumpang di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan transportasi yang cepat, nyaman, aman, dan profesional. Penumpang saat ini tidak hanya memperhatikan fasilitas fisik kapal, tetapi juga menilai bagaimana perusahaan memberikan pelayanan selama proses

keberangkatan hingga perjalanan berlangsung. Ketepatan jadwal keberangkatan, kejelasan informasi, kecepatan pelayanan petugas, serta kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan penumpang menjadi faktor yang sangat diperhatikan dalam menentukan kepuasan dan loyalitas penumpang (Tjendana & Pranitasari, 2024).

Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas penumpang dapat berasal dari berbagai aspek pelayanan, namun dua komponen penting yang paling dominan adalah *reliability* dan *responsiveness*. *Reliability* berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada penumpang (Komariyah et al., 2025). Sementara itu, *responsiveness* berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan petugas dalam membantu penumpang serta merespons kebutuhan maupun keluhan yang disampaikan. Kedua aspek tersebut menjadi penting dalam sektor transportasi laut karena penumpang sangat mengharapkan pelayanan yang jelas, cepat, dan dapat dipercaya selama menggunakan jasa transportasi (Rachman et al., 2024). Penelitian (Tjendana & Pranitasari, 2024) menunjukkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada sektor transportasi maritim dan logistik.

Pentingnya *reliability* dan *responsiveness* kedua variabel ini paling relevan dengan pelayanan transportasi laut. Penumpang kapal sangat memperhatikan ketepatan pelayanan dan ketanggapan petugas. Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu, *reliability* dan *responsiveness* terbukti berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga kedua variabel ini dianggap paling sesuai untuk diteliti pada PT. Dharma Lautan Utama” (Mu’azam et al., 2024). Penelitian (Aristiani & Yenita, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan konsisten dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Hazizah, 2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap

loyalitas pelanggan pada sektor transportasi. Penelitian tersebut menyatakan bahwa perusahaan jasa transportasi harus mampu menjaga konsistensi pelayanan agar pelanggan tetap memiliki rasa percaya dan keinginan untuk menggunakan kembali jasa transportasi yang sama. Selain itu, penelitian (Safitri & Siagian, 2023) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa. Meskipun dilakukan pada objek penelitian yang berbeda, pendekatan dan variabel yang digunakan memiliki kesamaan konseptual dengan pelayanan jasa transportasi laut pada PT. Dharma Lautan Utama, khususnya terkait *reliability*, *responsiveness*, kepuasan penumpang, dan loyalitas penumpang.

Dalam praktiknya, PT. Dharma Lautan Utama masih menghadapi berbagai kendala pelayanan yang berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas penumpang. Beberapa permasalahan yang ditemukan di lapangan antara lain, keterlambatan jadwal keberangkatan, kurang cepatnya respon petugas dalam menangani keluhan, dan adanya ketidaksesuaian antara layanan yang dijanjikan dengan yang diterima. Berdasarkan (Statistik, 2025) tren perkembangan jumlah keberangkatan penumpang angkutan laut domestik menunjukkan adanya penurunan. Pada bulan November, jumlah penumpang mengalami penurunan secara *month-to-month* sebesar 22,13% dengan jumlah penumpang sebanyak 72.640 orang.

Menurut (Timur, 2026) pada pelabuhan yang diusahakan, termasuk Pelabuhan Tanjung Perak, jumlah penumpang yang berangkat juga mengalami penurunan sebesar 25,77% secara *month-to-month* dan 14,45% secara *year-to-year*. Di sisi lain berdasarkan hasil survei (Surabaya, 2026), Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya menjadi salah satu titik tersibuk selama periode arus mudik dan balik lebaran tahun 2026 dengan total pergerakan penumpang mencapai 132.154 orang, terdiri dari 86.737 penumpang turun dan 45.417 penumpang naik. Dari jumlah tersebut, PT. Dharma Lautan Utama menjadi operator dengan kontribusi terbesar, yaitu sebanyak 72.958 penumpang atau sekitar 55,21% dari total keseluruhan. Fenomena ini menunjukkan adanya kondisi yang fluktuatif dan belum stabil dalam penggunaan jasa transportasi laut yang berpotensi dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan.

Meskipun banyak penelitian terdahulu yang telah membahas kualitas layanan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan, masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian, yang menjadi alasan kuat untuk melakukan penelitian ini. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas kualitas layanan secara umum, tanpa membahas *reliability* dan *responsiveness* sebagai variabel kunci spesifik. Selain itu, penelitian tentang loyalitas penumpang di perusahaan pelayaran nasional, khususnya PT. Dharma Lautan Utama, masih sangat terbatas. Penelitian sebelumnya juga lebih memilih untuk meneliti dampak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, tanpa memasukkan kepuasan penumpang sebagai variabel penghubung antara *reliability*, *responsiveness*, dan loyalitas penumpang.

Dari kesenjangan penelitian yang telah disebutkan di atas, *novelty* pada penelitian ini adalah pemilihan variabel *reliability* dan *responsiveness* yang tepat untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang dengan kepuasan penumpang sebagai faktor mediasi khususnya di PT. Dharma Lautan Utama. Hal ini sangat penting karena menunjukkan bagaimana layanan yang kuat dan responsif dapat mendorong kepuasan dan mempertahankan loyalitas penumpang, terutama karena persaingan di industri transportasi maritim semakin ketat dan menantang.

Berangkat dari model konsep penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Tjendana & Pranitasari, 2024) dan (Yuliantini, 2025) maka dilakukan penelitian yang lebih mendalam dan difokuskan pada “Pengaruh *Reliability* dan *Responsiveness* terhadap Loyalitas Penumpang melalui Kepuasan Penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.”

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama?
2. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama?

3. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama?
4. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama?
5. Apakah kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama?
6. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening*?
7. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening*?

1.2 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar penelitian tetap terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pengaruh *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap loyalitas penumpang dengan kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini difokuskan pada penumpang PT. Dharma Lautan Utama yang pernah menggunakan jasa transportasi laut perusahaan tersebut, sehingga hasilnya didasarkan pada persepsi dan pengalaman responden. Selain itu, kajian hanya mencakup dua dimensi kualitas pelayanan tanpa melibatkan dimensi lain, serta dianalisis berdasarkan data kuesioner tanpa membahas aspek operasional secara mendalam, dengan waktu penelitian yang terbatas pada periode tertentu.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian adalah untuk mengembangkan, menguji dan menganalisis :

1. Pengaruh *reliability* terhadap kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.
2. Pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.
3. Pengaruh *reliability* terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan

Utama.

4. Pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.
5. Pengaruh kepuasan penumpang terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.
6. Pengaruh *reliability* terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening*.
7. Pengaruh *responsiveness* terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening*.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan serta bahan evaluasi bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek *reliability* dan *responsiveness*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu membantu perusahaan dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas penumpang, sehingga dapat dijadikan dasar dalam menyusun strategi pelayanan yang lebih optimal untuk mempertahankan pelanggan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan akademik sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa dan institusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen pemasaran jasa dan transportasi. Di samping itu, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik sejenis.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta meningkatkan pemahaman peneliti mengenai penerapan konsep manajemen pemasaran jasa, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kepuasan, dan

loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengasah kemampuan analisis serta keterampilan dalam melakukan penelitian ilmiah yang bermanfaat di masa mendatang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mempermudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi skripsi ini, pembahasan dibagi secara komprehensif dan sistematis, antara lain :

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penilitan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang landasan teori yang menjadi acuan pemikiran dalam pembahasan masalah yang akan diteliti dalam skripsi ini dan sebagai dasar penelitian yang dikutip dari beberapa literatur. Selain itu, pada bab ini juga berisi tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan peneliti, kerangka pemikiran teoritis dan hipotesis.

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 mengenai analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan laporan penelitian.

5. BAB V PENUTUP

Pada bab terakhir, berisikan kesimpulan yang didapat dari hasil peneliti dan saran sebagai masukan bagi perusahaan, akademisi, dan penelitian selanjutna