

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Teori *SERVQUAL*

Penelitian ini menggunakan teori *Service Quality (SERVQUAL)* sebagai landasan utama dalam menjelaskan hubungan antara *reliability*, *responsiveness*, kepuasan penumpang, dan loyalitas penumpang. Teori *SERVQUAL* merupakan teori kualitas pelayanan yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui beberapa dimensi pelayanan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Dalam penelitian ini, dimensi yang digunakan adalah *reliability* dan *responsiveness*. Penjelasan teori *SERVQUAL* dalam penelitian ini dapat mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh (Tjendana & Pranitasari, 2024) dengan judul “*Determinants of SERVQUAL Dimensions on Customer Satisfaction and Loyalty in Maritime Transportation and Logistics Services*”. Penelitian tersebut menggunakan teori *SERVQUAL* untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada sektor transportasi dan logistik maritim.

Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa teori *SERVQUAL* terdiri dari lima dimensi utama yaitu :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

Namun, penelitian ini hanya memfokuskan pada dua dimensi utama yang dianggap paling relevan dengan pelayanan transportasi laut pada PT. Dharma Lautan Utama, yaitu *reliability* dan *responsiveness*.

Menurut (Tjendana & Pranitasari, 2024), *reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan. *Reliability* berkaitan dengan ketepatan jadwal pelayanan, keakuratan informasi, serta kemampuan perusahaan

dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh pelanggan. Sementara itu, *responsiveness* merupakan kesediaan dan kemampuan perusahaan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan. *Responsiveness* dapat dilihat dari kecepatan pelayanan petugas, kesigapan dalam membantu pelanggan, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan.

Penelitian (Tjendana & Pranitasari, 2024) menunjukkan bahwa *reliability* dan *responsiveness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan yang merasa pelayanan perusahaan cepat, tepat, dan responsif akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan tersebut selanjutnya akan memengaruhi loyalitas pelanggan dalam menggunakan kembali jasa perusahaan. Berdasarkan teori *SERVQUAL* tersebut, maka penelitian ini menggunakan *reliability* dan *responsiveness* sebagai variabel independen yang memengaruhi loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening* pada PT. Dharma Lautan Utama.

## 2.2 Reliability

### 2.2.1 Pengertian Reliability

*Reliability* merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan. *Reliability* menjadi aspek penting dalam perusahaan jasa karena berkaitan dengan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Dalam sektor transportasi laut, *reliability* dapat dilihat dari ketepatan jadwal keberangkatan, keakuratan informasi perjalanan, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai harapan penumpang (Nua et al., 2025).

Menurut (Tjendana & Pranitasari, 2024), *reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten. *Reliability*

menunjukkan bahwa perusahaan mampu menjalankan pelayanan secara profesional dan meminimalkan kesalahan pelayanan sehingga pelanggan merasa yakin terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa *reliability* memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada sektor transportasi maritim.

Penelitian (Hidayat et al., 2024) juga menjelaskan bahwa *reliability* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa. Ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai janji dan tepat waktu, maka pelanggan akan merasa puas dan memiliki kepercayaan terhadap perusahaan jasa transportasi. *Reliability* yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga mendorong pelanggan untuk menggunakan kembali jasa perusahaan.

### **2.2.2 Indikator *Reliability***

Menurut (Tjendana & Pralitasari, 2024) dan (Haeruddin, 2024) indikator *reliability* meliputi :

1. Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai janji.
2. Ketepatan Waktu Pelayanan.
3. Keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan.
4. Konsistensi pelayanan yang diberikan perusahaan.
5. Kemampuan perusahaan dalam meminimalkan kesalahan pelayanan.

## **2.3 Responsiveness**

### **2.3.1 Pengertian *Responsiveness***

*Responsiveness* merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan kesigapan dan kemampuan perusahaan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. *Responsiveness* menjadi aspek penting dalam perusahaan jasa karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam merespon kebutuhan, pertanyaan, maupun keluhan pelanggan secara cepat. Dalam sektor transportasi laut, *responsiveness* dapat dilihat dari kecepatan petugas dalam memberikan informasi, membantu

kebutuhan penumpang, serta menangani keluhan penumpang selama proses pelayanan berlangsung (Tjendana & Pranitasari, 2024).

Penelitian (Safitri & Siagian, 2023) juga menjelaskan bahwa *responsiveness* menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa. Ketika perusahaan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan memiliki persepsi positif terhadap kualitas pelayanan perusahaan. *Responsiveness* yang baik akan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan sehingga mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan.

### **2.3.2 Indikator *Responsiveness***

Menurut (Tjendana & Pranitasari, 2024) dan (E. B. Setiawan et al., 2024) indikator *responsiveness* meliputi :

1. Kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan.
2. Kecepatan perusahaan dalam merespon kebutuhan pelanggan.
3. Kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan.
4. Ketersediaan karyawan membantu pelanggan.
5. Kecepatan pemberian informasi kepada pelanggan.

## **2.4 Kepuasan Penumpang (*Customer Satisfaction*)**

### **2.4.1 Pengertian Kepuasan Penumpang (*Customer Satisfaction*)**

Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan penumpang setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan penumpang menjadi faktor penting dalam perusahaan jasa karena berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan setelah menerima pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima telah mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam sektor transportasi laut, kepuasan penumpang dapat dilihat

dari tingkat kenyamanan pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan harapan penumpang, serta pengalaman penumpang selama menggunakan jasa transportasi laut (Hidayat et al., 2024).

Penelitian (Yuliantini, 2025) juga menjelaskan bahwa kepuasan penumpang menjadi faktor penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada sektor transportasi. Ketika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, maka pelanggan akan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan pelanggan yang tinggi juga dapat menciptakan hubungan jangka panjang antara pelanggan dengan perusahaan jasa transportasi.

#### **2.4.2 Indikator Kepuasan Penumpang (*Customer Satisfaction*)**

Menurut (Hidayat et al., 2024) dan (Damayanti et al., 2024) indikator kepuasan pelanggan meliputi :

1. Kesesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan.
2. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Pengalaman positif selama menggunakan jasa perusahaan.
4. Keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali jasa perusahaan.
5. Tingkat kenyamanan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.

### **2.5 Loyalitas Penumpang (*Customer Loyalty*)**

#### **2.5.1 Pengertian Loyalitas Penumpang (*Customer Loyalty*)**

Loyalitas penumpang merupakan komitmen penumpang untuk tetap menggunakan jasa perusahaan secara berulang dan tidak mudah berpindah kepada perusahaan pesaing. Loyalitas penumpang menjadi faktor penting dalam perusahaan jasa karena berkaitan dengan keberlangsungan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan jangka panjang. Dalam sektor transportasi laut, loyalitas penumpang dapat dilihat dari keinginan penumpang untuk kembali menggunakan jasa transportasi yang sama, merekomendasikan kepada orang lain, serta memiliki kepercayaan terhadap pelayanan perusahaan (Hidayat et al., 2024).

Penelitian (Hazizah, 2025) juga menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, maka pelanggan akan memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan secara berkelanjutan. Loyalitas pelanggan yang tinggi juga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan citra perusahaan serta mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

### **2.5.2 Indikator Loyalitas Penumpang (*Customer Loyalty*)**

Menurut (Hidayat et al., 2024) dan (Rachman et al., 2024) indikator loyalitas pelanggan meliputi :

1. Keinginan menggunakan kembali jasa perusahaan.
2. Kesiediaan merekomendasikan jasa perusahaan kepada orang lain.
3. Kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. Komitmen pelanggan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan.
5. Tidak mudah berpindah kepada perusahaan pesaing.

## **2.6 Hubungan Antar Variabel**

### **2.6.1 Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan Penumpang**

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan. Dalam sektor transportasi laut, *reliability* berkaitan dengan ketepatan jadwal keberangkatan, keakuratan informasi perjalanan, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh penumpang. Pelayanan yang andal akan menciptakan rasa percaya penumpang terhadap perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Semakin baik *reliability* yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan perusahaan (Supriyanto et al., 2021).

Penelitian (Shrestha, 2021) menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor transportasi

maritim dan logistik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten. Selain itu, penelitian (Yuliantini, 2025) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan penumpang pada sektor transportasi.

### **2.6.2 Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Penumpang**

*Responsiveness* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan sigap terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan. Dalam sektor transportasi laut, *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan informasi, membantu kebutuhan penumpang, serta menangani keluhan secara cepat dan tepat. Pelayanan yang responsif akan membuat penumpang merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Semakin baik *responsiveness* yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan perusahaan. Penelitian (Tjendana & Pranitasari, 2024) menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada sektor transportasi maritim dan logistik.

Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Selain itu, penelitian (Safitri & Siagian, 2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang responsif mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa.

### **2.6.3 Pengaruh *Reliability* Terhadap Loyalitas Penumpang**

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan. Dalam sektor transportasi laut, *reliability* berkaitan dengan ketepatan jadwal keberangkatan, keakuratan informasi perjalanan, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang

dapat dipercaya oleh penumpang. Pelayanan yang andal akan menciptakan rasa percaya dan keyakinan penumpang terhadap perusahaan sehingga dapat meningkatkan loyalitas penumpang. Semakin baik *reliability* yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi loyalitas penumpang terhadap perusahaan jasa transportasi laut (Tjendana & Pranitasari, 2024).

Penelitian (Tjendana & Pranitasari, 2024) menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada sektor transportasi maritim dan logistik. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelanggan cenderung akan tetap menggunakan jasa perusahaan apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan secara konsisten dan sesuai dengan harapan pelanggan.

#### **2.6.4 Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Loyalitas Penumpang**

*Responsiveness* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan sigap terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan. Dalam sektor transportasi laut, *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan informasi, membantu kebutuhan penumpang, serta menangani keluhan secara cepat dan tepat. Pelayanan yang responsif akan membuat penumpang merasa nyaman dan diperhatikan sehingga dapat meningkatkan loyalitas penumpang terhadap perusahaan jasa transportasi laut. Semakin baik *responsiveness* yang diberikan perusahaan, maka semakin tinggi loyalitas penumpang terhadap perusahaan (Tjendana & Pranitasari, 2024).

#### **2.6.5 Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Penumpang**

Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan penumpang setelah membandingkan antara harapan terhadap pelayanan dengan pelayanan yang diterima. Dalam sektor transportasi laut, kepuasan penumpang berkaitan dengan kenyamanan pelayanan, kesesuaian pelayanan dengan harapan penumpang, serta pengalaman positif selama menggunakan jasa transportasi laut. Penumpang yang merasa puas terhadap

pelayanan perusahaan cenderung akan menggunakan kembali jasa perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang, maka semakin tinggi loyalitas penumpang terhadap perusahaan jasa transportasi laut (Hidayat et al., 2024).

Penelitian (Hidayat et al., 2024) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan perusahaan akan memiliki keinginan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan secara berkelanjutan.

#### **2.6.6 Pengaruh Reliability Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang**

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan. Dalam sektor transportasi laut, *reliability* berkaitan dengan ketepatan jadwal keberangkatan, keakuratan informasi perjalanan, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh penumpang. Pelayanan yang andal akan menciptakan rasa percaya dan kepuasan penumpang terhadap perusahaan. Ketika penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, maka penumpang akan memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan sehingga dapat meningkatkan loyalitas penumpang. Dengan demikian, kepuasan penumpang dapat menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara *reliability* dan loyalitas penumpang (Hidayat et al., 2024).

Penelitian (Yuliantini, 2025) juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada sektor transportasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang andal dan sesuai harapan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan.

### **2.6.7 Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Penumpang**

*Responsiveness* merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan sigap terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan. Dalam sektor transportasi laut, *responsiveness* berkaitan dengan kecepatan petugas dalam memberikan informasi, membantu kebutuhan penumpang, serta menangani keluhan secara cepat dan tepat. Pelayanan yang responsif akan membuat penumpang merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Ketika penumpang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan, maka penumpang akan memiliki kecenderungan untuk tetap menggunakan jasa perusahaan sehingga dapat meningkatkan loyalitas penumpang. Dengan demikian, kepuasan penumpang dapat menjadi variabel mediasi dalam hubungan antara *responsiveness* dan loyalitas penumpang (Hidayat et al., 2024).

Selain itu, penelitian (Yuliantini, 2025) juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada sektor transportasi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga berdampak pada meningkatnya loyalitas pelanggan.

## **2.7 Penelitian Terdahulu**

Untuk memperjelas perbedaan antara penelitian yang akan saya lakukan dan penelitian sebelumnya, saya menyajikan tabel berikut yang berisi ringkasan penelitian sebelumnya.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

| No | Nama<br>Peneliti<br>(Tahun) | Judul                                           | Variabel                           | Hasil                                     |
|----|-----------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. | (Tjendana<br>&              | <i>Satisfaction and<br/>Loyalty in Maritime</i> | Tangibles (X3),<br>Assurance (X4), | <i>Reliability dan<br/>Responsiveness</i> |

|    |                               |                                                                                                                                              |                                                                                                                                                            |                                                                                      |
|----|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Pranitasari,<br>2024)         | <i>Transportation and Logistic Service</i>                                                                                                   | Empathy (X5), Customer Satisfaction (Y), Customer Loyalty (Z)                                                                                              | berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.                       |
| 2. | (Aristiani & Yenita,<br>2023) | <i>Analysis of the Effect of Service Quality on Passenger Satisfaction and the Impact on Passenger Loyalty</i>                               | <i>Service Quality (X), Passenger Satisfaction (Y), Passenger Loyalty (Z)</i>                                                                              | Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang. |
| 3. | (Yuliantini,<br>2025)         | <i>The Analysis of On-Time Performance, Service Quality, Brand Image, and Promotion on Passenger Loyalty through Passenger Satisfaction.</i> | <i>The Analysis of On-Time Performance (X1), Service Quality (X2), Brand Image (X3), Promotion (X4), Passenger Satisfaction (Z), Passenger Loyalty (Y)</i> | Kepuasan memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang.         |
| 4. | (R. Setiawan,<br>2025)        | <i>Analysis of Service Quality, Trust, and Price on Customer Loyalty of Maxim</i>                                                            | <i>Service Quality (X1), Trust (X2), Price (X3), Customer Satisfaction (Z), Customer Loyalty</i>                                                           | Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas melalui kepuasan           |

|    |                           |                                                                                                           |                                                                       |                                                                                    |
|----|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                           |                                                                                                           | (Y)                                                                   | pelanggan.                                                                         |
| 5. | (Hazizah, 2025)           | Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Bus Trans Mebidang          | Kualitas Layanan (X), Kepuasan Pelanggan (Z), Loyalitas Pelanggan (Y) | Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas. |
| 6. | (Saragih, 2024)           | Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Faktor Penentu Loyalitas pada Layanan Transportasi Online Grab | Kepuasan Pelanggan (X1), Kepercayaan (X2), Loyalitas Pelanggan (Y)    | Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.               |
| 7. | (Safitri & Siagian, 2023) | Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada JNT <i>Express</i>     | Kualitas layanan (X), Kepuasan Pelanggan (Z), Loyalitas Pelanggan (Y) | Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas             |
| 8. | (Jacksen & Slamet, 2021)  | Hubungan Kualitas Pelayanan,                                                                              | Kualitas Pelayanan (X),                                               | Kepuasan memediasi pengaruh                                                        |

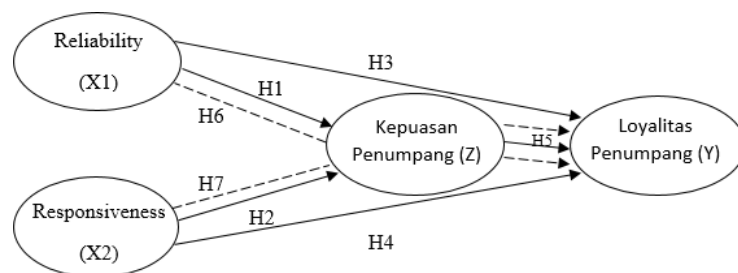
|     |                        |                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                                     |
|-----|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                        | Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan pada Pengguna                      | Kepuasan Pelanggan (Z), Loyalitas Pelanggan (Y)                                           | kualitas pelayanan terhadap loyalitas.                                                                                              |
| 9.  | (Oliveira, 2022)       | <i>Airport Service Quality Perception and Flight Delays</i>                    | <i>Service Quality</i> (X1), <i>Flight Delay</i> (X2), <i>Passenger Satisfaction</i> (Y)  | Ketepatan waktu layanan memengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan.                                                           |
| 10. | (Hidayat et al., 2024) | <i>Service Quality on Customer Loyalty: Mediation of Customer Satisfaction</i> | <i>Service Quality</i> (X), <i>Customer Satisfaction</i> (Z), <i>Customer Loyalty</i> (Y) | Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun melalui mediasi kepuasan Pelanggan |
| 11. | (Rachman et al., 2024) | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan                                                | Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2),                                                      | Kualitas pelayanan berpengaruh                                                                                                      |

|  |  |                                                                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                     |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | Harga terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi | Loyalitas Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan (Y) Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Penyeberangan (Z) | positif dan signifikan terhadap kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. |
|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Sumber : Dialog Peneliti (2026)

## 2.8 Kerangka Model Konseptual

Berikut ini adalah kerangka konsep penelitian yang digunakan dalam penulisan ini :



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Sumber : Diolah Peneliti (2026)

Keterangan :

—————▶ = Pengaruh secara parsial

-----▶ = Pengaruh secara simultan

## 2.9 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah saya buat sebelumnya, saya sebagai peneliti mengajukan hipotesis berikut :

H1 : *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.

H2 : *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.

H3 : *Reliability* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.

H4 : *Responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.

H5 : Kepuasan Penumpang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama.

H6 : *Reliability* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening* pada PT. Dharma Lautan Utama.

H7 : *Responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang sebagai variabel *intervening* pada PT. Dharma Lautan Utama.