

ABSTRAK

IKA ANDRIANI, 22111023

PENGARUH *STAFF HELPFULNESS* DAN *COMMUNICATION* TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. DHARMA LAUTAN UTAMA CABANG PERAK SURABAYA (KM. DHARMA KENCANA VII)

Skripsi : Progam Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2026

Kata Kunci : *Staff Helpfulness*, *Communication*, Kepuasan Penumpang, Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan merupakan faktor penting bagi perusahaan jasa transportasi laut dalam mempertahankan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menganalisis *pengaruh staff helpfulness* dan *Communication* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan penumpang pada PT. Dharma Lautan Utama Cabang Tanjung Perak Surabaya (KM. Dharma Kencana VII). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 384 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan menggunakan rumus Lemeshow. Data dianalisis menggunakan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Communication* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang ($t = 13,823; p = 0,000$), namun berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan ($t = 1,107; p = 0,268$). *Staff helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang ($t = 2,584; p = 0,010$) dan loyalitas pelanggan ($t = 3,382; p = 0,001$). Kepuasan penumpang juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan ($t = 11,062; p = 0,000$) serta memediasi pengaruh *Communication* ($t = 8,293; p = 0,000$) dan *staff helpfulness* ($t = 2,691; p = 0,007$) terhadap loyalitas pelanggan.