

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Loyalitas Pelanggan merupakan keterikatan pengguna jasa atau produk untuk terus menggunakan atau membeli secara berulang karena mendapat kesan yang baik terhadap merek tersebut. Dengan kata lain loyalitas pelanggan merupakan bentuk tindakan komitmen pelanggan terhadap sebuah perusahaan atau layanan terpilih. diperkuat oleh (Danurdara & Masatiff, 2025) loyalitas pelanggan terlihat sebagai perilaku pelanggan yang kembali mengunjungi atau membeli kembali sebagai pengalaman positif dari pelanggan di masa lalu untuk layanan yang mereka terima. Loyalitas pelanggan dapat dijelaskan sebagai perilaku dan sikap konsumen terhadap aktivitas pembelian tertentu.

Loyalitas diukur dengan niat pembelian kembali atau perilaku pembelian aktual. Pembelian aktual yang berkelanjutan seringkali merupakan ukuran loyalitas yang paling akurat (Gül et al., 2023). Oleh karena itu, harus membangun hubungan berdasarkan komitmen bersama untuk meningkatkan loyalitas dalam kondisi persaingan yang ketat. Selaras dengan hal tersebut dalam industri jasa transportasi khususnya penumpang kapal, loyalitas pelanggan menjadi suatu tanda keberhasilan dalam menciptakan hubungan jangka panjang antara penumpang dengan perusahaan.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tren perkembangan jumlah keberangkatan penumpang pelayaran domestik pada bulan November ini secara *month-to-month* mengalami penurunan sebesar 22,13% dengan jumlah penumpang sebesar 72.640 orang. Untuk pelabuhan yang diusahakan jumlah termasuk Pelabuhan Tanjung Perak, penumpang yang berangkat menurun sebesar 25,77% secara *month-to-month* dan turun sebesar 14,45% secara *year-on-year*. Hasil survei (Radarsurabaya (2026)) Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya menjadi salah satu titik tersibuk selama tren periode arus mudik dan balik Lebaran tahun 2026. Data

mencatat, total pergerakan penumpang angkutan laut mencapai 132.154 orang, dengan rincian 86.737 orang turun dan 45.417 orang naik. Dari total penumpang tersebut, PT Dharma Lautan Utama (DLU) menjadi operator dengan kontribusi terbesar, mengangkut sebanyak 72.958 orang atau sekitar 55,21% dari total keseluruhan. Kondisi tersebut belum tentu mencerminkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Peran *Staff Helpfulness* dan *Communication* penting pada pelayanan untuk keberlangsungan operasional perusahaan, sikap staf yang membantu (*Staff Helpfulness*) menjadi salah satu faktor penting. Staf yang empati, ramah, dan sigap dalam membantu kebutuhan penumpang akan menciptakan pengalaman layanan yang positif. Sebaliknya, jika staf kurang tanggap atau tidak memberikan bantuan yang optimal, maka dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Karyawan garis depan dengan menunjukkan perhatian, kesigapan, dan memberikan bantuan kepada konsumen, akan cenderung merasa dihargai sehingga terhubung secara emosional dengan penyedia layanan (Safitri Firdaus & Youmil Abrian, 2025)

Komunikasi berarti menyampaikan pesan kepada pihak lain antara dua arah atau lebih untuk mendapat umpan balik demi mencapai tujuan tertentu. Menurut penelitian (Citra, 2025) mengemukakan waktu pelayanan terbatas menyebabkan interaksi antara petugas dan pelanggan menjadi terbatas, berpotensi menyebabkan ketidakpuasan, terutama dalam aspek komunikasi. Maka dari itu peningkatan standar pelayanan akan diutamakan dalam setiap perusahaan dan memastikan komunikasi staf dengan pelanggan seharusnya terjadi dengan baik sehingga dapat diterima.

Variabel kepuasan penumpang dalam penelitian (Yusuf Jaya Saputra et al., 2023) untuk meningkatkan kepuasan penumpang, menemukan yakni hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. ini juga ditunjukkan oleh penelitian lain tentang kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang diteliti oleh (Saputra & Sugiati, 2023) yakni kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. juga pula pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. bagi masing-masing perusahaan akan membentuk pelayanan yang baik sebagai salah satu faktor bentuk untuk terciptanya kepuasan pelanggan, artinya

kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang dimiliki konsumen setelah membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan yang diperoleh dari pengalamannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan memberikan pelayanan prima khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi laut. Kepuasan penumpang sendiri sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi antara staf dan penumpang, salah satu aspek penting dalam hal tersebut adalah *Staff Helpfulness*, yaitu sikap staf yang membantu dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Variabel *Staff Helpfulness* dan *Communication* terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan penumpang adalah pengembangan dan penyesuaian dari penelitian sebelumnya oleh (Danurdara & Masatiff, 2025) dan (Citra, 2025). Landasan teori penelitian ini adalah *Service Dominant Logic* teori umum penciptaan nilai bersama.

Variabel penelitian yang sudah diuraikan sebelumnya kemudian akan dikembangkan menjadi kerangka penelitian sebagai perluasan unsur kebaruan pada penelitian ini mengacu perspektif pada landasan teori *Service Dominant Logic*. Model tersebut kemudian akan diimplementasikan pada perusahaan PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak, merupakan perusahaan pelayaran nasional yang bergerak dibidang jasa angkutan laut penumpang dan kendaraan dengan melayani penyebrangan antar pulau dari Jawa ke daerah Indonesia wilayah timur lainnya menggunakan armada kapal ferry, sebuah keharusan mempersembahkan jasa dan layanan terbaik bagi kebutuhan dan kepuasan penumpang sebagai bentuk loyalitas untuk pelanggan. Pada operasional PT. Dharma Lautan Utama selama proses embarkasi yang berlangsung, interaksi staf kepada penumpang menjadi kurang optimal, serta penurunan inisiatif dan kesiapan yang diberikan untuk membantu juga kurangnya komunikasi layanan informasi kemunduran jadwal keberangkatan kapal.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan dan hasil dari pengamatan di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya pada kegiatan operasional embarkasi, maka penulis terinspirasi menganalisis dan difokuskan dengan mengambil judul **“PENGARUH STAFF HELPFULNESS & COMMUNICATION**

TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PENUMPANG (KM. DHARMA KENCANA VII)”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya?
2. Apakah *Communication* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya?
3. Apakah *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya?
4. Apakah *Communication* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya?
5. Apakah Kepuasan Penumpang berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya?
6. Apakah *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya?
7. Apakah *Communiation* berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya?

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup dalam penelitian ini memiliki batasan permasalahan agar penelitian ini tidak menyimpang dan tetap terarah dengan baik. Pengamatan di PT. Dharma Lautan Utama cabang. Perak Surabaya pada kegiatan operasional embarkasi, adapun pembahasan yang telah jelaskan oleh penulis dalam penelitian ini menetapkan batasan terhadap “Pengaruh *Staff Helpfulness & Communication* Terhadap Loyalitas

Pelanggan Melalui Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang. Perak Surabaya”

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ditinjau maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis *Communication* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya.
4. Untuk menguji dan menganalisis *Communication* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya.
5. Untuk menguji dan menganalisis Kepuasan Penumpang berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya.
6. Untuk menguji dan menganalisis *Staff Helpfulness* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya.
7. Untuk menguji dan menganalisis *Communication* berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Penumpang di PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang dikemukakan diatas, penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis penelitian :
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmu pengetahuan serta sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya agar penelitian ini bisa dikembangkan dalam segi pelayanan di instansi manapun.
 - b. Penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan bagi mahasiswa Stiamak Barunawati Surabaya agar nantinya penelitian ini bisa memberikan gambaran dari kondisi praktik di lapangan dunia kerja pada perusahaan pelayanan jasa transportasi.
2. Manfaat praktis penelitian : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan untuk menjadi tolak ukur kepuasan dari penumpang terhadap pelayanan yang disediakan oleh Perusahaan PT. Dharma Lautan Utama cabang Perak.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran mengenai penelitian yang akan dilakukan, disusunlah suatu sistem penulisan yang akan memberikan informasi tentang isi dari setiap bab. Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bagian ini memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang terkait dengan aktivitas pelayanan pelabuhan, yang didukung oleh hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku referensi dan sumber informasi terkait yang berkaitan dengan topik penelitian sebelumnya.

3. BAB III METODE PENULISAN

Bab ini memuat informasi mengenai prosedur yang diikuti oleh penulis dalam menjalankan penelitian dan menyusun laporan penelitian. Untuk mencapai hasil yang akurat, diperlukan langkah-langkah penelitian yang terorganisir dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tetap sesuai dengan tujuan awal penelitian tanpa menyimpang.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis dari hasil pengamatan, pengumpulan, dan pengelolaan data sehingga hasil yang dicapai selama penelitian dan pembuatan penelitian tersebut.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan pokok-pokok bahasan yang disertai dengan saransaran bagi pihak terkait objek penelitian untuk memperbaiki kekurangan yang ada dan untuk perkembangan yang akan datang.