

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN CARGOSHIP (STUDI PADA PT.
SAMUDERA INDONESIA)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
Sarjana Pada Program Studi S1 Jurusan Manajemen Intake D3
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas*



Diajukan Oleh:

MUHAMMAD DAFA RAMADHANU

SABRI 2010526060

PROGRAM S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN INTAKE

D3 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS

ANDALAS 2024



No. Alumni Universitas	Muhammad Dafa Ramadhani Sabri	No. Alumni Fakultas
------------------------	--------------------------------------	---------------------

a) Tempat/tgl lahir: Padang/11 Januari 1999 b) Nama Orang Tua: Alm. Sabri Tazar c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis d) Departemen: Manajemen e) NIM: 2010526060 f) Tanggal Lulus: 15 Juli 2024 g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan h) IPK: 3,36 i) Lama Studi: 3 Tahun 11 Bulan. h) Alamat Orang Tua: Komplek Polamas Jalur 2 Blok BB-3, Alai Parak Kopi, Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Cargoship (Studi Pada Pt. Samudera Indonesia)

*Skripsi oleh Muhammad Dafa Ramadhani Sabri
Pembimbing: Syafrizal, SE., ME., Ph.D.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Cargoship (Studi Pada PT. Samudera Indonesia). Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yang didukung oleh metode *purposive sampling*. Sampel penelitian ini terdiri dari 47 responden pengguna layanan PT. Samudera Indonesia. Data penelitian diolah menggunakan *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian sendiri menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Loyalitas Pelanggan*. *Customer Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap hubungan antara *Loyalitas Pelanggan*.

Kata Kunci: Cargoship, Service Quality, Customer Satisfaction, Loyalitas Pelanggan.

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 15 Juli 2024.

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama terang	Dr. Eni Besra, SE., M.M	Syafrizal, SE., ME., Ph.D	Agriqisthi, SE., M.M

Mengetahui,

Ketua Departemen Manajemen

Tanda Tangan

Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D
NIP. 197106242006041007

Alumnus telah mendaftar ke fakultas/universitas dan mendapat nomor alumnus:

	Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda Tangan
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda Tangan