



## Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang

Listia Nurjanah<sup>1</sup>, Ary Agus Saputra<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Internasional Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Batam, Indonesia [listia@uib.ac.id](mailto:listia@uib.ac.id)

<sup>2</sup>Universitas Internasional Batam, Provinsi Kepulauan Riau, Batam, Indonesia  
[areybinyofyan@gmail.com](mailto:areybinyofyan@gmail.com)

Corresponding Author: [listia@uib.ac.id](mailto:listia@uib.ac.id)<sup>1</sup>

**Abstract:** *This study aims to understand the perceptions of service users regarding their satisfaction with the services received at the Dompok ferry port in Tanjungpinang City, which plays an important role in connecting Tanjungpinang with the surrounding islands. This study involved 343 respondents from Tanjungpinang City, Lingga Regency, and Karimun Regency as the route areas of this port service. A survey method with a questionnaire was used to collect data directly from users, and it was processed using the Smart PLS application. The findings show that the quality of port services and facilities has a significant influence on trust and satisfaction. Meanwhile, trust and satisfaction act as important mediators in strengthening the relationship between facilities and service quality and user loyalty. The contributions of these findings can be recommended to port managers to further improve professional service quality and enhance relevant supporting facilities for port operational improvements.*

**Keyword:** *service quality, satisfaction, loyalty, facilities, trust, ferry port, port services.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi pengguna jasa terkait kepuasan pelayanan yang diterima terhadap pelayanan di pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang, yang memegang peranan penting dalam menghubungkan Tanjungpinang dengan pulau-pulau sekitar. Penelitian ini melibatkan 343 responden dari Kota Tanjungpinang, Kabupaten Lingga, dan Kabupaten Karimun sebagai daerah rute dari pelayanan pelabuhan ini. Metode survei dengan kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari para pengguna, dan diolah dengan aplikasi *Smart PLS*. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas pelabuhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan. Sementara itu, sebagai mediator kepercayaan dan kepuasan berperan penting memperkuat hubungan antara fasilitas dan kualitas layanan terhadap kesetiaan pengguna. Kontribusi dari temuan ini dapat direkomendasi kepada pengelola pelabuhan agar lebih meningkatkan kualitas layanan yang profesional, serta meningkatkan fasilitas pendukung yang relevan untuk peningkatan operasional pelabuhan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kesetiaan, Fasilitas, Kepercayaan, Pelabuhan Penyeberangan, Pelayanan Pelabuhan.

---

## PENDAHULUAN

Letak geografis Provinsi Kepulauan Riau berada di wilayah yang strategis dan vital pada jalur Alur Laut Kepulauan Indonesia (ALKI) I. Jalur ini tempat lalu lintas laut internasional yang melintasi perairan kepulauan Indonesia, terletak pada jalur perdagangan internasional, ekonomi maritim, dan sebagai daerah keamanan serta pertahanan negara. Jalur pelayaran angkutan penyeberangan menghubungkan antar daerah kepulauan seperti antar luar provinsi, antar kabupaten kota dalam provinsi dan dalam daerah kabupaten/kota. Mengingat Provinsi Kepulauan Riau terdiri dari gugusan pulau-pulau sehingga jalur lintasan laut merupakan moda transportasi utama. Dalam memenuhi kebutuhan dan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di pulau-pulau, konektivitas antara pulau memiliki peran penting untuk mendukung stabilitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan data yang didapat dari UPT Penyelenggara Pelabuhan Wilayah III Kota Tanjungpinang dan Kabupaten Bintan Dinas Perhubungan Provinsi Kepulauan Riau, dalam kurun 3 tahun terakhir yakni tahun 2022, 2023 dan 2024 data penumpang tercatat sebanyak 11.761 dan kendaraan sebanyak 7.855 dari berbagai jenis golongan kendaraan. Dari data ini dapat dilihat bahwa kebutuhan akan adanya pelabuhan sangat dibutuhkan untuk transportasi dan operasi logistik seperti yang diungkapkan (Lau et al., 2020)

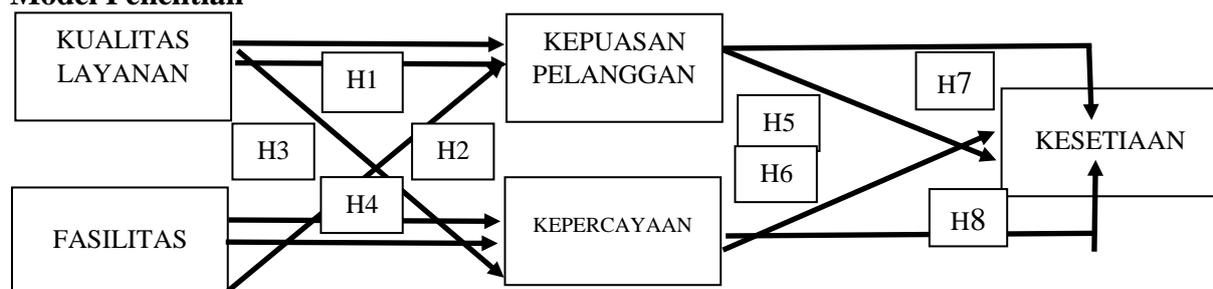
Untuk meningkatkan pelayanan, menurut (Nayak et al., 2022) mencakup beberapa hal seperti jadwal kedatangan dan keberangkatan, jumlah armada dan kapasitasnya, serta mutu pelayanan untuk mencapai kepuasan dan kenyamanan penumpang. Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang masih menjadi tanda tanya besar yang memerlukan kajian lebih mendalam. Evaluasi kualitas pelayanan yang meliputi aspek kenyamanan, efisiensi, dan keandalan sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna jasa. Pelayanan di pelabuhan termasuk di kapal sangat tergantung pada kemampuan untuk memberikan layanan yang menyeluruh kepada masyarakat dengan beragam kebutuhan (Spaniol & Rowland, 2022). Menurut (Iman et al., 2022) untuk menghadapi perkembangan teknologi yang pesat dalam menghadapi tantangan berupa inefisiensi rantai pasok maritim, tingginya biaya, dan rendahnya daya saing pelabuhan, evaluasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan operasional pelabuhan penyeberangan Dompok menjadi sangat relevan dan penting.

Penelitian ini dilakukan untuk menyoroti beberapa isu utama terkait kepuasan masyarakat terutama kepuasan infrastruktur pelabuhan yang terbatas, seperti ruang tunggu dan fasilitas sanitasi, menjadi kendala yang memengaruhi kenyamanan pengguna. Selain itu, efisiensi proses layanan, khususnya dalam hal pembelian tiket dan manajemen antrian, perlu ditingkatkan agar waktu tunggu dapat diminimalkan. Aspek sumber daya manusia juga penting, dimana keramahan dan profesionalisme staf sangat memengaruhi pengalaman pengguna, sehingga pelatihan keterampilan pelayanan sangat dibutuhkan. Faktor lain yang menjadi perhatian adalah keamanan dan kebersihan fasilitas pelabuhan, yang berdampak langsung pada persepsi kepuasan pengguna. Menurut (Agustina et al., 2025) pelabuhan penyeberangan harus mengalami perbaikan dari tahun ke tahun, mencakup sistem loket, pengelolaan angkutan antara dermaga dan kapal, jadwal keberangkatan, kualitas sumber daya manusia, serta fasilitas dermaga. Menurut (Arifiani et al., 2025) pelayanan pelabuhan yang baik terbukti secara langsung meningkatkan loyalitas pelanggan, dan juga berpengaruh secara tidak langsung lewat peningkatan kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan untuk memahami dan menganalisis kualitas dan kepuasan pelayanan yaitu teori Servqual dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry

(1985). Teori ini mengidentifikasi dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di pelabuhan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Faktor utama yang diukur meliputi kecepatan layanan, keamanan, kenyamanan fasilitas, keramahan dan profesionalisme staf, kebersihan, dan kemudahan akses teknologi. Menurut (Arsyad et al., 2023) Strategi dalam meningkatkan pelayanan salah satunya adalah melalui penyajian layanan yang berkualitas. Menurut (Bellio & Buccoliero, 2021) kualitas dari fasilitas infrastruktur yang dirasakan dalam operasional sehari-hari mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pengguna jasa, sehingga peningkatan infrastruktur tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga kenyamanan dan keamanan bagi pengguna jasa, selanjutnya dapat berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna jasa. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi yang bisa diterapkan, mencakup peningkatan kualitas layanan dan infrastruktur, serta mendukung pengembangan ekonomi dan pariwisata melalui kebijakan berbasis data.

**Model Penelitian**



**Gambar 1. Rerangka Konseptual**

- H1: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- H2: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan
- H3: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- H4: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan
- H5: Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan
- H6: Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan
- H7: Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi
- H8: Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan dengan kepercayaan sebagai mediasi

**METODE**

Sampel penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan fasilitas pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang. Sampel penelitian ini yang dibutuhkan sebanyak 300 responden dalam untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Teknik dan metode sample dalam penelitian ini adalah penumpang yang berangkat dan sampai di pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang dengan ukuran sampel dalam penelitian ini hanya sebahagian penumpang dengan ukuran rentang usia yang dapat mewakili kebutuhan data. Sedangkan indikator variable penelitian ini meliputi variable yang biasa dirasakan, dilihat dan dinikmati dalam proses pelayanan pelabuhan dengan fasilitas yang ada. Adapun variabelnya antara lain fasilitas yang di rasakan kualitas layanan, kepuasan, kepercayaan serta kesetiaan dengan mengukur variable penelitian menggunakan skala ordinal dengan indikator berupa tingkat kepuasan yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju. Setiap kategori dalam skala ordinal tersebut menunjukkan urutan, tetapi jaraknya antara kategori belum tentu sama, serta metode analisa data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan data kuantitatif, analisa penelitian ini menggunakan analisa regresi dengan menilai apakah kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap kepuasan pelanggan dan analisa lainnya sesuai variable pada model penelitian adapun sebagai berikut :

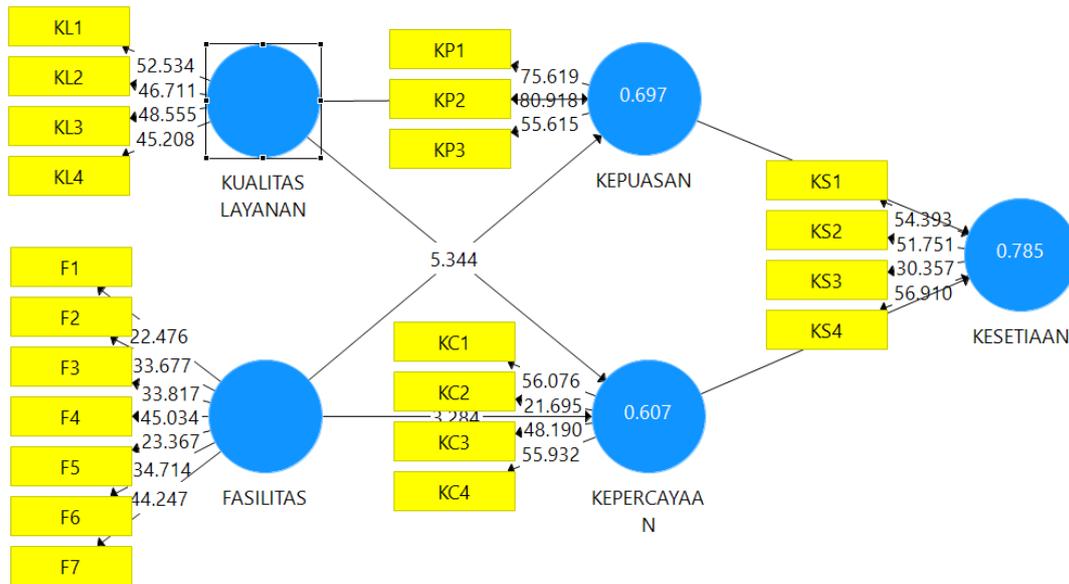
**Tabel .1** Variable dan Indikator Penelitian

	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
	<b>Fasilitas yang Dirasakan</b>	<b>Pedraza-</b>
F1	Fasilitas pelabuhan luas, modern dan bernilai bersih	<b>Rodríguez, J.A.,</b>
F2	Pelabuhannya rapi dan tertata dengan baik	<b>García-Briones,</b>
F3	Berlokasi strategis (dengan jaringan transportasi yang baik)	<b>M.Y. dan Mora-</b>
F4	Secara keseluruhan, semua fasilitas layanan yang diperlukan diatur dan terorganisir dengan baik	<b>Márquez,</b>
F5	Pembagian ruangan pelabuhan mendukung privasi bagi penumpang	<b>C. (2024)</b>
F6	Pelabuhan ini memiliki fasilitas peralatan modern dan teknologi baru	
F7	Tersedia dengan baik fasilitas tempat informasi, rencana dan aturan	
	<b>Kualitas Layanan</b>	<b>Pedraza-</b>
KL1	Layanan yang diberikan terorganisir dengan baik	<b>Rodríguez, J.A.,</b>
KL2	Dibandingkan dengan layanan yang disediakan oleh pelabuhan lain, kualitas pelabuhan ini dapat diterima	<b>García-Briones,</b>
KL3	Kualitas layanan yang tersedia terpelihara sepanjang waktu	<b>M.Y. dan Mora-</b>
KL4	Hasil dari kualitas layanan pelabuhan sesuai dengan yang diharapkan	<b>Márquez,</b>
		<b>C. (2024)</b>
	<b>Kepuasan</b>	<b>Pedraza-</b>
KP1	Pilihan saya menggunakan pelabuhan ini sudah tepat	<b>Rodríguez, J.A.,</b>
KP2	Saya telah melakukan keputusan benar menggunakan pelabuhan ini	<b>García-Briones,</b>
KP3	Pengalaman yang diperoleh dari pelabuhan ini sesuai dengan yang saya butuhkan	<b>M.Y. dan Mora-</b>
		<b>Márquez,</b>
		<b>C. (2024)</b>
	<b>Kepercayaan</b>	<b>Pedraza-</b>
KC1	Saya mempercayai pelabuhan ini karena memenuhi janji	<b>Rodríguez, J.A.,</b>
KC2	Saya tidak ragu menggunakan pelabuhan ini, meskipun situasinya kurang baik	<b>García-Briones,</b>
KC3	Saya mendorong orang lain untuk menggunakan pelabuhan ini	<b>M.Y. dan Mora-</b>
KC4	Pelabuhan ini dapat di andalkan dan terpercaya	<b>Márquez,</b>
		<b>C. (2024)</b>
	<b>Kesetiaan</b>	<b>Pedraza-</b>
KS1	Saya mengatakan hal positif kepada konsumen lain tentang Pelabuhan ini	<b>Rodríguez, J.A.,</b>
KS2	Saya merekomendasikan pelabuhan ini kepada orang lain yang sedang mencari informasi	<b>García-Briones,</b>
KS3	Saya mendorong pihak lain untuk dapat bekerjasama dengan pelabuhan ini	<b>M.Y. dan Mora-</b>
KS4	Saya akan melakukan perjalanan kembali dengan pelabuhan ini pada masa mendatang	<b>Márquez,</b>
		<b>C. (2024)</b>

Pengukuran dan analisis data dilakukan menggunakan Smart PLS3, dan secara keseluruhan, penumpang kapal menjawab survei dengan jujur. Skala dan pengembangan kuesioner untuk mendapatkan hasil terhadap analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan lima variabel: kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan, fasilitas, dan kesetiaan. Kelima variabel ini diukur menggunakan indikator yang diadaptasi dari studi sebelumnya, sebagaimana tertera pada Tabel 1. Validitas dan reliabilitas instrumen diuji, dengan hasilnya disajikan pada Tabel 2 dan 3 sebagai berikut



Total responden yang terpilih menjadi 343 orang sampel penelitian ini dengan perbandingan responden laki-laki 62,4% dan perempuan 37,6%. Mayoritas penumpang berusia 41-50 tahun (mencapai 31,5%), disusul kelompok umur 31-40 tahun sebesar 28,3% dan kelompok umur 21-30 tahun sebesar 27,7%, dan kelompok umur 51-60 tahun sebesar 7,6% dan 17-20 tahun sebesar 5% minoritas termasuk dalam kelompok umur dibawah 26 tahun dan diatas 55 tahun. Struktur usia ini mencerminkan sampel yang mencakup penumpang usia yang berbeda.

Dari segi tingkat pendidikan, penumpang kapal paling banyak berada pada tingkat S1 sebesar 48,1%, disusul kelompok sekolah menengah atas dengan 30,9% , diploma dengan 15,7%, kelompok S2 dengan 6,4% dan Kelompok S3 1,5% serta kelompok Sekolah Menengah 0,9% yang paling sedikit kelompok sekolah dasar 0,6%. Dilihat dari domisili, sebagian besar penumpang kapal dimana lokasi pelabuhan terletak sebesar 79,5%, penumpang yang berada dari Kabupaten Lingga sebagai pelabuhan tujuan sebesar 10,5% dan sebagai penumpang yang berada dari Kabupaten Karimun sebagai pelabuhan tujuan lainnya sebesar 9,9%.

**Table 2.** Data Demografi

Spesifikasi		Frekuensi	persentase%
Jenis kelamin	Laki-laki	214	62,4
	Perempuan	129	37,6
Rentang usia	17-20 tahun	17	5
	21-30 tahun	95	27,7
	31-40 tahun	97	28,3
	41-50 tahun	108	31,5
	51-60 tahun	26	7,6
Pendidikan terakhir	SD	2	0,6
	SMP	3	0,9
	SMA	106	30,9
	DIII	40	15,7

	S1	165	48,1
	S2	22	6,4
	S3	5	1,5
Domisili	Kota Tanjungpinang	272	79,5
	Kab. Karimun	34	9,9
	Kab. Lingga	36	10,5

**Uji validitas dan reliabilitas**

Tujuan dari uji validitas dan reliabilitas adalah untuk memastikan instrumen penelitian akurat dan konsisten dalam mengukur konstruk yang di uji.

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas dan Reabilitas

Variable	Indikator	Outer loadings	Average variance extracted (AVE)	Cronbach's alpha	Composite reliability
Fasilitas	F1	0,820	0,697	0,927	0,941
	F2	0,846			
	F3	0,825			
	F4	0,865			
	F5	0,820			
	F6	0,807			
	F7	0,857			
Kepercayaan	KC1	0,876	0,731	0,877	0,916
	KC2	0,793			
	KC3	0,865			
	KC4	0,883			
Kualitas layanan	KL1	0,890	0,768	0,900	0,930
	KL2	0,871			
	KL3	0,881			
	KL4	0,864			
Kepuasan	KP1	0,919	0,833	0,900	0,937
	KP2	0,926			
	KP3	0,893			
Kesetiaan	KS1	0,891	0,762	0,896	0,928
	KS2	0,892			
	KS3	0,818			
	KS4	0,889			

Model penelitian ini memiliki validitas dan reliabilitas yang sangat baik. Hal ini terbukti dari nilai *outer loading* semua indikator yang di atas 0,7, menunjukkan korelasi kuat antara setiap indikator dengan konstruk yang diwakilinya. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted* (AVE) semua konstruk melebihi 0,5. Ini menunjukkan bahwa lebih dari 50% varians pada indikator dapat dijelaskan oleh konstruknya. Contohnya, konstruk fasilitas memiliki nilai AVE 0,697, sementara konstruk lainnya seperti kepercayaan (0,731), kualitas layanan (0,768), kepuasan (0,833), dan kesetiaan (0,762) juga menunjukkan validitas konvergen yang sangat baik.

Dari segi reliabilitas, Semua konstruk menunjukkan konsistensi internal yang tinggi, karena nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* mereka berada di atas 0,8. Sebagai contoh, fasilitas memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,927 dan *composite reliability* sebesar 0,941, yang menegaskan bahwa konstruk ini sangat andal dan konsisten. Hal serupa terlihat pada konstruk lainnya seperti kepercayaan (0,877 dan 0,916), kualitas layanan (0,900 dan 0,930), kepuasan (0,900 dan 0,937), dan kesetiaan (0,896 dan 0,928). Nilai reliabilitas yang tinggi ini menunjukkan bahwa setiap konstruk stabil saat digunakan untuk pengukuran berulang. Dengan selesainya uji validitas dan reliabilitas, penelitian dilanjutkan dengan pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Hasilnya tertera pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Hasil Uji Model Struktural

Hipotesis	Original Sample (O)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values	Ket
Fasilitas -> Kepercayaan	0,225	3,284	0,001	Signifikan
Fasilitas -> Kepuasan	0,411	5,344	0,000	Signifikan
Kepercayaan -> Kesetiaan	0,470	8,013	0,000	Signifikan
Kepuasan -> Kesetiaan	0,461	7,533	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepercayaan	0,583	8,394	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan	0,463	6,205	0,000	Signifikan
Fasilitas -> Kepercayaan -> Kesetiaan	0,106	2,963	0,003	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepercayaan -> Kesetiaan	0,274	5,549	0,000	Signifikan
Fasilitas -> Kepuasan -> Kesetiaan	0,189	5,027	0,000	Signifikan
Kualitas Layanan -> Kepuasan -> Kesetiaan	0,213	4,318	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil analisis data, seluruh hubungan antar variabel yang diuji menunjukkan pengaruh yang signifikan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai P values yang lebih kecil dari 0,05

### **Pengaruh fasilitas terhadap kepercayaan**

Fasilitas memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepercayaan, dengan koefisien sebesar 0,225 dan nilai T-Statistics sebesar 3,284. Nilai P Values sebesar 0,001 menunjukkan bahwa hubungan ini signifikan pada tingkat kepercayaan 99%, yang mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas fasilitas dapat secara langsung meningkatkan kepercayaan pelanggan. Hal ini selaras dengan penelitian (Kodriah et al., 2025) dan penelitian dari (Andaryati, 2023) serta dari penelitian (Maryunia et al., 2024). Temuan ini

menunjukkan bahwa pihak penyelenggara perlu meningkatkan keterlibatan dan kesadaran petugas akan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pengguna jasa. Dalam hal ini pihak pengelola dituntut untuk tidak hanya fokus pada pembangunan atau perawatan fisik fasilitas, tetapi juga pada pelatihan dan peningkatan kapasitas petugas. Petugas yang tanggap, ramah, dan terlatih dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan pelabuhan.

### **Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan**

Fasilitas juga secara langsung mempengaruhi variable kepuasan dengan koefisien sebesar 0,411 dan T-Statistics sebesar 5,344, sedangkan nilai P values sebesar 0,000 mengonfirmasi adanya pengaruh yang signifikan, hasilnya membuktikan bahwa fasilitas yang baik memiliki dampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan temuan penelitian dari (Putri Maulidiah & Budiantono, 2023) dan penelitian dari (Rijal et al., 2023) serta dari penelitian (Maharani & Millantri Ariesta, 2023). Berdasarkan temuan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pengelola dan operator pelabuhan disarankan untuk memastikan kelengkapan, kebersihan, dan kenyamanan fasilitas seperti ruang tunggu, toilet, area parkir, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas, agar dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna jasa pelabuhan.

### **Pengaruh kepercayaan terhadap kesetiaan**

Kepercayaan secara signifikan memengaruhi secara langsung terhadap kesetiaan dengan koefisien sebesar 0,470 dan T-Statistics sebesar 8,013, sedangkan nilai P values sebesar 0,000 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, Ini menunjukkan bahwa peningkatan kepercayaan pelanggan akan cenderung meningkatkan kesetiaan mereka. Ini sejalan dengan penelitian (Nurchahyo et al., 2023), dan juga sesuai dengan penelitian (Sitepu, 2025) serta penelitian dari (Aprileny et al., 2022). Berdasarkan temuan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan dan kuat terhadap kesetiaan, pengelola dan operator pelabuhan disarankan untuk membangun dan menjaga kepercayaan pelanggan melalui pelayanan yang konsisten, transparansi informasi jadwal dan tarif, serta penanganan keluhan yang cepat dan responsif, sehingga mendorong pelanggan untuk tetap setia menggunakan layanan pelabuhan.

### **Pengaruh kepuasan terhadap kesetiaan**

Kepuasan juga memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kesetiaan dengan koefisien sebesar 0,461 dan T-Statistics sebesar 7,533, sedangkan nilai P Values sebesar 0,000 menegaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam membangun kesetiaan. Ini sesuai dengan penelitian (Jap & Keni, 2023) dan dari penelitian (Gultom et al., 2020) serta penelitian dari (Rio Sasongko & Penulis, 2021). Berdasarkan temuan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kesetiaan, pengelola dan operator pelabuhan disarankan untuk secara rutin mengevaluasi dan meningkatkan aspek layanan yang berdampak langsung pada kepuasan, seperti kebersihan area, kenyamanan fasilitas, dan kecepatan pelayanan, agar dapat memperkuat loyalitas pengguna jasa pelabuhan.

### **Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan**

Kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terbesar terhadap kepercayaan, dengan koefisien sebesar 0,583 dan T-Statistics sebesar 8,394, sedangkan nilai P Values sebesar 0,000 menunjukkan hubungan yang sangat signifikan, Ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang baik memegang peranan vital dalam membentuk kepercayaan pelanggan. Ini sejalan dengan penelitian dari (Nurhadi & Azis, 2018) dan juga sesuai dengan penelitian (Wididana, 2017) serta sesuai penelitian dari (Kusumawardani et al., 2023). Berdasarkan temuan bahwa kualitas layanan berpengaruh paling besar terhadap kepercayaan pelanggan, pengelola dan

operator pelabuhan disarankan untuk terus meningkatkan profesionalisme petugas, memperbaiki prosedur layanan, serta menjaga standar pelayanan yang konsisten, karena upaya tersebut menjadi kunci utama dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan pengguna jasa pelabuhan.

### **Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan**

Kualitas layanan juga memengaruhi kepuasan secara signifikan dengan koefisien sebesar 0,463 dan T-Statistics sebesar 6,205, sedangkan nilai P Values sebesar 0,000 menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik akan secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini sejalan dengan penelitian (Dwi Cahyono, 2020). Dan sesuai juga dengan penelitian (Munzir et al., 2021) serta sesuai penelitian dari (Marnovita, 2020). Temuan penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, pengelola dan operator pelabuhan disarankan untuk selalu menjaga serta meningkatkan standar layanan, seperti ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kebersihan fasilitas, agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna jasa yang pada akhirnya mendukung citra dan loyalitas pelabuhan.

### **Pengaruh fasilitas terhadap kesetiaan melalui kepercayaan**

Pengaruh tidak langsung fasilitas terhadap kesetiaan melalui kepercayaan memiliki koefisien sebesar 0,106 dengan T-Statistics sebesar 2,963 dan P Values sebesar 0,003, yang menunjukkan bahwa kepercayaan bertindak sebagai mediator yang signifikan sehingga fasilitas yang baik dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan melalui kepercayaan. Menurut penelitian dari (Rachmad & Djawoto, 2023) Kepercayaan merupakan faktor signifikan yang berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Tingginya tingkat kepercayaan berimplikasi pada probabilitas yang lebih besar bagi pelanggan untuk terus menggunakan produk yang sama dalam jangka panjang, sehingga memperkuat loyalitas terhadap perusahaan. Menurut (Hasan Ubaidillah, 2020) bahwa fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan pada loyalitas. Ini berarti bahwa seiring dengan meningkatnya kualitas fasilitas, loyalitas pelanggan juga akan meningkat. Dan menurut (Adolph, 2025) analisis mediasi dianggap berguna untuk memastikan bahwa kepercayaan memiliki peran sebagai mediator terhadap loyalitas dalam kerangka penelitian ini. Karena fasilitas memengaruhi kesetiaan melalui kepercayaan, pengelola pelabuhan perlu meningkatkan kualitas fasilitas dan memperkuat kepercayaan pelanggan guna mendorong loyalitas yang lebih tinggi.

### **Pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan melalui kepercayaan**

Kualitas layanan memengaruhi kesetiaan melalui kepercayaan dengan koefisien sebesar 0,274, T-Statistics sebesar 5,549, dan P Values sebesar 0,000, yang mengindikasikan bahwa kepercayaan berfungsi sebagai variabel mediasi yang sangat signifikan, dimana peningkatan kualitas layanan akan berdampak pada kesetiaan pelanggan melalui peningkatan kepercayaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh (Safitri & Nurkhin, 2019), dan sesuai juga dengan penelitian (Muzammil et al., 2017), serta sesuai penelitian dari (Setyani Sri Haryanti, 2012). Oleh karena kualitas layanan berdampak pada loyalitas lewat kepercayaan, direkomendasikan agar operator pelabuhan meningkatkan kualitas layanan dan menerapkan prosedur yang efektif. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan kepercayaan dan menjaga loyalitas pelanggan secara berkelanjutan.

### **Pengaruh fasilitas terhadap kesetiaan melalui kepuasan**

Fasilitas memengaruhi kesetiaan melalui kepuasan dengan koefisien sebesar 0,189, T-Statistics sebesar 5,027, dan P Values sebesar 0,000, mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan berfungsi sebagai variabel mediasi yang signifikan, dimana fasilitas yang baik memiliki pengaruh terhadap kesetiaan pelanggan melalui peningkatan kepuasan. Temuan ini

sejalan dengan penelitian oleh (Amelia & Safitri, 2021), dan penemuan (Aziz, 2022), sedangkan menurut penelitian (LISTYAWATI, 2019) Kualitas fasilitas yang positif dan signifikan terhadap loyalitas menunjukkan bahwa fasilitas yang ada memiliki peran dalam membangun loyalitas pelanggan dimasa depan. Karena fasilitas berpengaruh terhadap kesetiaan melalui kepuasan, Pengelola pelabuhan perlu menyediakan fasilitas yang sesuai kebutuhan pelanggan serta mengelola keluhan dengan baik untuk menjaga kepuasan dan membangun loyalitas jangka panjang.

### **Pengaruh kualitas layanan terhadap kesetiaan melalui kepuasan**

Kualitas layanan memengaruhi kesetiaan melalui kepuasan dengan koefisien sebesar 0,213, T-Statistics sebesar 4,318, dan P Values sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa kepuasan bertindak sebagai mediator yang signifikan, dimana kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kesetiaan pelanggan dengan terlebih dahulu menciptakan kepuasan. Ini sesuai dengan penelitian (Ade Wibowo et al., 2024) dan didukung oleh penelitian dari (Urfany & Muthohar, 2022) serta penelitian dari (Masadah et al., 2020). Kualitas layanan memengaruhi kesetiaan melalui kepuasan, pengelola dan operator pelabuhan perlu meningkatkan layanan dengan memahami kebutuhan pelanggan, bukan hanya dari sudut pandang internal, serta terus menyempurnakan layanan agar memenuhi harapan dan menjaga kepercayaan pelanggan demi terciptanya loyalitas jangka panjang.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan dan fasilitas pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna. Sebagai faktor utama dalam membentuk kepercayaan pelanggan dan menciptakan pengalaman yang memuaskan, kualitas layanan dipengaruhi oleh efisiensi, keandalan, dan keramahan personil. Fasilitas pelabuhan yang modern, bersih, dan terorganisir turut mendukung kenyamanan serta memberikan persepsi positif bagi pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan dan kepuasan pengguna memainkan peran mediasi yang signifikan, ini memperkuat hubungan kausal antara fasilitas dan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan perlu berfokus pada peningkatan kualitas layanan yang konsisten, ramah, dan profesional, serta pengembangan fasilitas pendukung yang relevan dengan kebutuhan pengguna.

Sebagai masukan, pengelola pelabuhan penyeberangan Dompok Tanjungpinang disarankan untuk memanfaatkan teknologi modern dalam meningkatkan efisiensi layanan, seperti penerapan sistem pembayaran digital dan manajemen antrian berbasis aplikasi untuk memudahkan pengguna. Pelatihan bagi petugas pelabuhan juga harus dilakukan secara berkesinambungan guna meningkatkan profesionalisme dan keramahan mereka dalam melayani pengguna. Selain itu, pemerintah dan pihak terkait perlu berinvestasi lebih banyak dalam pengembangan infrastruktur pelabuhan untuk menghadirkan pengalaman yang lebih optimal bagi pengguna mendukung pengembangan sektor ekonomi serta pariwisata di wilayah Kota Tanjungpinang. Pendekatan berbasis data yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan preferensi pengguna dapat menjadi dasar untuk merancang kebijakan dan inovasi layanan yang berkelanjutan, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan loyalitas pengguna pelabuhan.

### **Implikasi**

Implikasi dari penelitian ini menekankan sangat pentingnya peningkatan kualitas layanan dan fasilitas pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang untuk meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan kesetiaan pengguna. Pengelola pelabuhan perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya efisien dan andal, tetapi juga ramah

dan profesional. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan teknologi modern yang dapat meningkatkan efisiensi operasional, seperti sistem pembayaran digital dan aplikasi manajemen antrian yang memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan pelabuhan. Selain itu, fasilitas pelabuhan yang bersih, terorganisir, dan memenuhi standar kenyamanan sangat penting untuk menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Oleh karena itu, pengelola pelabuhan perlu berinvestasi dalam pengembangan infrastruktur yang mendukung kenyamanan dan keamanan pengguna, termasuk penambahan fasilitas umum yang dapat memenuhi kebutuhan para penumpang. Penting juga bagi pemerintah dan pihak terkait untuk berperan aktif dalam mendukung pengembangan pelabuhan melalui kebijakan dan investasi yang memadai. Melalui pendekatan berbasis data, pihak pengelola dapat lebih memahami kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga dapat merancang kebijakan serta inovasi layanan yang berkelanjutan untuk menjaga kepuasan pelanggan dan memperkuat sektor ekonomi serta pariwisata di wilayah Kota Tanjungpinang. Secara keseluruhan, peningkatan kualitas layanan dan fasilitas pelabuhan akan berkontribusi pada peningkatan loyalitas pengguna, yang pada gilirannya dapat mendorong pengembangan pelabuhan sebagai pusat aktivitas ekonomi dan transportasi yang vital bagi wilayah tersebut.

### **Keterbatasan**

Dalam menginterpretasikan hasil penelitian ini, penting untuk memperhatikan beberapa keterbatasan yang ada pada studi ini. Fokus utama penelitian adalah pelabuhan penyeberangan Dompok Kota Tanjungpinang, sehingga temuan yang didapatkan mungkin tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke pelabuhan lain yang memiliki karakteristik berbeda. Pendekatan kuantitatif yang digunakan melalui survei, meskipun efektif untuk data terstruktur, kurang mampu menggali wawasan mendalam yang bisa diperoleh dari metode kualitatif. Selain itu, ukuran sampel sebanyak 343 responden, meski memadai secara statistik, belum mencakup seluruh pemangku kepentingan seperti pemerintah daerah atau mitra logistik yang dapat memberikan perspektif beragam. Terakhir, karena jangka waktu penelitian terbatas, hasilnya tidak mempertimbangkan variasi musiman atau dinamika operasional pelabuhan yang mungkin memengaruhi temuan.

### **Rekomendasi**

Perluasan konteks geografis dengan melibatkan pelabuhan penyeberangan lain, baik pelabuhan dengan lintasan antara dalam satu kabupaten, antar kabupaten maupun antar provinsi di wilayah berbeda, untuk menguji generalisasi hasil penelitian. Untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam, pendekatan *mixed-methods* bisa diterapkan. Pendekatan ini menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif, misalnya dengan melakukan wawancara untuk memahami tantangan operasional dari sisi pelanggan atau pengelola pelabuhan. Penelitian jangka panjang dengan desain longitudinal dapat mengevaluasi bagaimana perubahan strategi pengelolaan infrastruktur, fasilitas, dan kualitas pelayanan memengaruhi kinerja pelabuhan dari waktu ke waktu, khususnya dalam mendukung angkutan penyeberangan perintis. Penambahan variabel baru, seperti adopsi teknologi digital dalam operasional pelabuhan atau dampak lingkungan dari aktivitas pelabuhan, dapat memberikan perspektif lebih komprehensif.

### **REFERENSI**

- Ade Wibowo, M., Fasilitas dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Pondok Susu Murni Putribumi Saditan, P., Brebes, K., Setiadi, R., Ikhwan, S., Studi Manajemen, P., Ekonomi dan Bisnis, F., Muhadi Setiabudi, U., Brebes, K., & Jawa Tengah, P. (2024). *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production E-Kabupaten Brebes*.
- Adolph, R. (2025). *Pengaruh Mutu Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas*

- Pasien yang di Mediasi oleh Kepercayaan Pasien di Rumah Sakit XYZ Minahasa Utara*. 19(1978), 1–23.
- Agustina, R., Denny Siahaan, L., Sihombing, S., Raga, P., Transportasi dan Logistik Trisakti, I., & No, I. (2025). Evaluasi Pelayanan Penumpang di Terminal Pelabuhan Merak Lintas Penyeberangan Merak-Bakauheni Evaluation of Passenger Services in Merak Port Terminal of Merak-Bakauheni Crossing. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG, 12(01))*. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Amelia, Y. T., & Safitri, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pada Café Hangout Di Sampit. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.
- Andaryati, I. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan atmosfer puskesmas terhadap kepercayaan pasien di puskesmas kecamatan kiara condong*.
- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan. *Jurnal STEI Ekonomi, 31(02)*, 60–77. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.545>
- Arifiani, L., Nurandana Umbara, O., Thamrin, M., Sonny, I., Yoanyta Octora, T., Kuncoro, Y., Transportasi dan Logistik Trisakti, I., IPN No, J., & Besar Selatan, C. (2025). Port Services and its Implications for Customer Loyalty Freight Forwarding Company. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG, 12(01))*. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog>
- Arsyad, M., Arisman, H. A., & Barlian, B. (2023). The Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction Baraya Collection. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan, 4(4)*, 682–690. <https://doi.org/10.53697/emak.v4i4.1461>
- Aziz, Z. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung (Survey Pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi, 17(2)*, 8–18. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v17i2.32470>
- Bellio, E., & Buccoliero, L. (2021). Main factors affecting perceived quality in healthcare: a patient perspective approach. *TQM Journal, 33(7)*, 176–192. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2020-0274>
- Dwi Cahyono, A. (2020). *Jurnal Ilmiah Pamenang-JIP Literature Study Of Service Quality Towards Patients Satisfaction In Hospitals. 2(2)*, 1–6. <https://doi.org/10.53599>
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen, 3(2)*. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v3i2.5290>
- Hasan Ubaidillah, U. (2020). Analisa Faktor Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Konsumen. *Wahana, 72(1)*, 1–6. <https://doi.org/10.36456/wahana.v72i1.2363>
- Iman, N., Amanda, M. T., & Angela, J. (2022). Digital transformation for maritime logistics capabilities improvement: cases in Indonesia. *Marine Economics and Management, 5(2)*, 188–212. <https://doi.org/10.1108/maem-01-2022-0002>
- Jap, J., & Keni. (2023). PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP KESETIAAN NASABAH: KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis, 28(2)*, 257–271. <https://doi.org/10.35760/eb.2023.v28i2.7642>
- Kodriah, S., Suryana, Y., & Hermawan, W. (2025). *Sistem Pelayanan , Fasilitas Fisik dan Informasi Obat terhadap Kepercayaan Pasien Rawat Jalan di RSUD Jatisari Kabupaten Karawang. 6(1)*, 9–18.
- Kusumawardani, R., Pemasaran, M., dan Inovasi, T., Transportasi Darat-STTD, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Tarumanagara Jakarta, U. (2023). PENGARUH KUALITAS DAN

- KEPUASAN LAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PENGGUNA BUS TRANSJAKARTA. In *Jurnal Penelitian Sekolah Tinggi Transportasi Darat* (Vol. 14).
- Lau, Y. Y., Jiamian, Z., Ng Adolf, K. Y., & Panahi, R. (2020). Implications of a pandemic outbreak risk: A discussion on china's emergency logistics in the era of coronavirus disease 2019 (COVID-19). *Journal of International Logistics and Trade*, 18(3), 127–135. <https://doi.org/10.24006/JILT.2020.18.3.127>
- LISTYAWATI, I. H. (2019). *PENGARUH FASILITAS WISATA, CITRA DESTINASI, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS WISATAWAN*.
- Maharani, A., & Millantri Ariesta, W. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Pelabuhan Tanjung Balai Karimun. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 21(2), 70–85. <https://doi.org/10.33489/mibj.v21i2.333>
- Marnovita. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikoborneo*, 8.
- Maryunia, S., Sucipto, H., & Yulianto, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Minat Membayar Zakat Profesi melalui BAZNAS Kabupaten Tegal dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Muzakki Potensial di Kabupaten Tegal). *Al - Buhuts*, 20(1), 758–775.
- Masadah, Asngadi, & Triono Singgih, C. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank Syariah Di Kabupaten Jombang Yang Dimediasi Variabel Kepuasan. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 3(2), 197–208. [https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3\(2\).5808](https://doi.org/10.25299/jtb.2020.vol3(2).5808)
- Munzir, T., Tanjung, R., Ismanto, W., Arifin, A., & Manan, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION*. 10, 178–196. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Muzammil, A., Yunus, M., & Darsono, N. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome Pt. Telkom Indonesia Di Banda Aceh Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi.” *Jurnal Manajemen Dan Inovasi*, 8(3), 104–133.
- Nayak, A. M., Ladha, A., & Chaubey, N. K. (2022). A Comprehensive Comparative Analysis of Passenger Demand Prediction for Improving the Urban Bus Transportation System (UBTS). *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 70(9), 269–279. <https://doi.org/10.14445/22315381/IJETT-V70I9P227>
- Nurcahyo, R., Golden, M. K., & Irawan, D. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa PT. Pelabuhan Tanjung Priok. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok*, 4, 113–118.
- Nurhadi, N., & Azis, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KESETIAAN KONSUMEN. *Jurnal Economia*, 14(1), 89. <https://doi.org/10.21831/economia.v14i1.13130>
- Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). *PENGARUH FASILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SERTA IMPLIKASINYA PADA KEPUASAN PELANGGAN*. 2(3).
- Rachmad, Y. Z., & Djawoto. (2023). Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 12(8), 1–20. <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jirm/article/view/5475>
- Ratu Bilqis, L. D., Irfal, I., & Milka, T. S. (2021). Pengaruh Kinerja Receptionist dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kesetiaan Pelanggan di The Sultan Hotel & Residence Jakarta. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 47.

- <https://doi.org/10.31602/atd.v5i1.4234>
- Rijal, C., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Pt Pelabuhan Indonesia (Persero). *Nobel Management Review*, 4(3), 358–372. <https://doi.org/10.37476/nmar.v4i3.4400>
- Rio Sasongko, S., & Penulis, K. (2021). *FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (LITERATURE REVIEW MANAJEMEN PEMASARAN)*. 3(1). <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>
- Safitri, D., & Nurkhin, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Muzaki Melalui Kepuasan Muzaki dan Kepercayaan Muzaki. *Economic Education Analysis Journal*, 8(1), 18–23. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31479>
- Setyani Sri Haryanti, I. D. H. A. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. *E-Journal.Stie-Aub.Ac.Id*, 20–21.
- Sitepu, D. R. (2025). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Menantea Medan. *Smart GOALS Jurnal Bisnis Digital Dan Manajemen*, 1(2), 21–39. <https://doi.org/10.36490/sg.v1i2.1446>
- Spaniol, M. J., & Rowland, N. J. (2022). Business ecosystems and the view from the future: The use of corporate foresight by stakeholders of the Ro-Ro shipping ecosystem in the Baltic Sea Region. *Technological Forecasting and Social Change*, 184. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121966>
- Urfany, N., & Muthohar, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi pada Konsumen Tokopedia)* (Vol. 01, Issue 06). <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Wididana, K. B. S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rumah Sakit Umum Shanti Graha Buleleng. *JAGADITHA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 3(1), 78–93. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/jagaditha/article/view/125>