

ABSTRAK

Fudiya Sakinah 2023. **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Tongkang (Studi Pada Tongkang Dinda Jaya I Gersik Putih Kec Gapura) Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Manajemen S1. Universitas Wiararaja Madura. Pembimbing Dina Kurniawati, S.E., M.M**

Pelabuhan sebagai salah satu sarana penting yang berperan memfasilitasi transportasi laut, yang berujung pada peningkatan laju pertumbuhan ekonomi di beberapa wilayah provinsi di Indonesia. Perkembangan transportasi pada saat ini tidak terlepas dari pengaruh perkembangan penduduk dan kebutuhan di suatu wilayah. Setiap negara atau wilayah sudah pasti memiliki transportasi yang berbeda-beda. Salah satunya pada tongkang Dinda Jaya I yang berada di daerah Gersik Putih Gapura, Sumenep.

Penelitian ini dilakukan karena permasalahan kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan terhadap kepuasan masyarakat pengguna tongkang. Tujuan dari penelitian ini adalah dapat mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan terhadap kepuasan masyarakat pengguna tongkang.

Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat pengguna tongkang. Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Teknik *purposive sampling*, dengan metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner/angket. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas, uji realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinan, dan uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan uji t menyatakan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Loyalitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uji f kualitas pelayanan dan loyalitas karyawan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna tongkang.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Loyalitas karyawan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

Fudiya Sakinah 2023. The Influence of Service Quality and Employee Loyalty on the Satisfaction of the Barge User Community (Studies on the Dinda Jaya I Gersik Putih Kec Gapura Barge) Thesis. Faculty of Economics and Business, S1 Management Study Program. Wiwararaja Madura University. Supervisor Dina Kurniawati, S.E., M.M

Ports are one of the important facilities that play a role in facilitating sea transportation, which has led to an increase in the rate of economic growth in several provinces in Indonesia. The development of transportation at this time is inseparable from the influence of population development and needs in a region. Each country or region definitely has different transportation. One of them is on the Dinda Jaya I barge in the Gersik Putih Gapura area, Sumenep.

This research was conducted because of the problem of service quality and employee loyalty to the satisfaction of barge users. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and employee loyalty on barge user community satisfaction.

This research was conducted on barge user communities. This type of research uses quantitative research. The sample used in this study was 90 respondents. The sampling technique in this study was a purposive sampling technique, with data collection methods carried out by distributing questionnaires/questions. The analysis technique used is validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, determinant coefficient test, and hypothesis testing.

The results of this study indicate that based on the t test states that partially the service quality variable has a positive and significant effect on community satisfaction. Employee loyalty has a positive and significant effect on community satisfaction. Based on the f test, service quality and employee loyalty simultaneously influence the satisfaction of barge users.

Keywords: *Quality of service, employee loyalty, community satisfaction*