

**PENGARUH KAPABILITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. EKA MULTI
BAHARI YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN**

***THE INFLUENCE OF LEADERSHIP CAPABILITIES ON
CUSTOMER LOYALTY AT PT. EKA MULTI BAHARI,
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION***

Oleh
Indrio Nugroho
61201022009298

Skripsi



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH KAPABILITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. EKA MULTI
BAHARI YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN**

***THE INFLUENCE OF LEADERSHIP CAPABILITIES ON
CUSTOMER LOYALTY AT PT. EKA MULTI BAHARI,
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION***

Oleh
Indrio Nugroho
61201022009298

Skripsi



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2026**

**PENGARUH KAPABILITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. EKA MULTI
BAHARI YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN**

***THE INFLUENCE OF LEADERSHIP CAPABILITIES ON
CUSTOMER LOYALTY AT PT. EKA MULTI BAHARI,
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION***

Oleh
Indrio Nugroho
61201022009298

Skripsi

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok
Tanggal : 06 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Dr. Eko Yuliawan., SE., M. Si
NUPTK: 9035764665130303

Drs.Hengky Kurniawan, MM, M. Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,
Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN: 2017065701

**PENGARUH KAPABILITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. EKA MULTI
BAHARI YANG DIMEDIASI OLEH
KEPUASAN PELANGGAN**

***THE INFLUENCE OF LEADERSHIP CAPABILITIES ON
CUSTOMER LOYALTY AT PT. EKA MULTI BAHARI,
MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION***

Oleh
Indrio Nugroho
61201022009298

Skripsi

Telah diujikan Pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 06 Juli 2026

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Aldi Friyatna Dira SE, MM
NUPTK: 3436770671130273

Sentot Eko Baskoro, S.Si, MM, MH.
NUPTK : 2452747648130092

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan., MM., M.Si.
NUPTK : 7048743644130093

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Indrio Nugroho

N I M : 61201022009298

Judul Skripsi :PENGARUH KAPABILITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. EKA MULTI BAHARI
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 20 Maret 2026

Indrio Nugroho

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Indrio Nugroho

N I M : 61201022009298

Judul Skripsi :PENGARUH KAPABILITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. EKA MULTI BAHARI
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) yang saya pergunakan adalah ChatGPT
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) kedalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisa, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila dikemudian hari, terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence / AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 20 Maret 2026

Indrio Nugroho

Nama Lengkap : Indrio Nugroho
N I M : 61201022009298
Judul Skripsi :PENGARUH KAPABILITAS KEPEMIMPINAN TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA PT. EKA MULTI BAHARI YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN PELANGGAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kapabilitas kepemimpinan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Eka Multi Bahari, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Melalui pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan menggunakan kuesioner dari 35 responden yang merupakan pelanggan profesional di industri galangan kapal, kemudian dianalisis menggunakan metode analisis jalur (path analysis). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapabilitas kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun tidak memiliki pengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Sebaliknya, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan serta bertindak sebagai mediator penuh (full mediation) dalam hubungan tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kapabilitas kepemimpinan tidak secara otomatis mendorong loyalitas pelanggan, melainkan harus melalui penciptaan pengalaman pelayanan yang memuaskan terlebih dahulu. Berdasarkan hasil tersebut, manajemen PT. Eka Multi Bahari disarankan untuk memfokuskan peran kepemimpinan pada strategi peningkatan kepuasan pelanggan, seperti mengoptimalkan komunikasi terbuka, ketepatan waktu pengerjaan proyek, dan responsivitas terhadap keluhan demi membangun hubungan bisnis jangka panjang.

Kata Kunci: Kapabilitas Kepemimpinan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan, Galangan Kapal

Full Name : Indrio Nugroho
N I M : 61201022009298
Thesis Title : *THE INFLUENCE OF LEADERSHIP CAPABILITIES ON CUSTOMER LOYALTY AT PT. EKA MULTI BAHARI, MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION*

ABSTRACT

This study aims to analyse the influence of leadership capability on customer loyalty at PT. Eka Multi Bahari, with customer satisfaction as a mediating variable. Utilising a quantitative approach, data were collected through questionnaires from 35 respondents who are professional clients in the shipyard industry and were subsequently analysed using the path analysis method. The results indicate that leadership capability has a positive and significant effect on customer satisfaction, but it does not have a significant direct effect on customer loyalty. Conversely, customer satisfaction is proven to have a positive and significant effect on customer loyalty and acts as a full mediator in that relationship. These findings emphasise that enhancing leadership capability does not automatically drive customer loyalty; rather, it must first be channelled through the creation of a satisfying service experience. Based on these results, the management of PT. Eka Multi Bahari is advised to focus leadership roles on strategies that enhance customer satisfaction, such as optimising open communication, ensuring timely project completion, and maintaining responsiveness to complaints to build long-term business relationships.

Keywords: Leadership Capability, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Shipyard

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan karena Berkat, Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW semoga kita semua mendapat syafaatnya kelak di hari pembalasan.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kapabilitas Kepemimpinan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT.Eka Multi Bahari Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih judul tersebut adalah untuk mengetahui seberapa berpengaruhnya Kapabilitas Kepemimpinan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dalam proses penulisan penelitian ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh karena pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Mildy Rifai., S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid., M.S. selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Dr. Eko Yulawan, SE, M.Si. selaku Wakil Ketua I serta dosen pembimbing yang selalu membantu proses penulisan skripsi.
4. Drs. Henky Hendrawan, S.Pd, MM, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi hingga kini telah mendapat akreditasi B.
5. Orang tua kandung saya, beserta Istri dan anak saya yang selalu mensupport saya sehingga bisa menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan penulisan ini dengan baik.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi memberikan ilmu yang sangat bermanfaat kepada penulis.
7. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani dan membantu dengan sepenuh hati.
8. Rekan-rekan Angkatan 2022 yang telah bersama-sama berjuang menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan sepenuh hati.
9. Serta semua sahabat terbaik yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran serta kritik yang membangun dari seluruh pembaca semuanya. Saya berharap, di masa yang akan mendatang nanti tulisan ini akan berguna dan bermanfaat. Akhir kata saya ucapkan secara mendalam terimakasih.

Penulis,

Indrio Nugroho

DAFTAR ISI

JUDUL LUAR	i
JUDUL DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGUJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	v
LEMBAR SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup/Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.5.1.Maksud Penelitian.....	6
1.5.2.Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	7
1.6.1.Manfaat Teoritis	7
1.6.2.Manfaat Praktis	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Manajemen Pemasaran.....	10
2.2 Gaya Kepemimpinan.....	11
2.2.1 Indikator Gaya Kepemimpinan.....	13
2.3 Kepuasan Pelanggan	15
2.3.1 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4 Loyalitas Pelanggan	17
2.4.1 Indikator Loyalitas Pelanggan	19
2.5 Penelitian Terdahulu	21
2.6 Kerangka Pemikiran.....	27
2.7 Hipotesis Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Desain dan Jenis Penelitian.....	31
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	31
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	31
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.4.1. Populasi.....	32
3.4.2. Sampel.....	32
3.5 Operasi Variabel.....	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.7 Metode Analisis Data	35
3.7.1 <i>Structural Equation Modeling- Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	35
3.7.2 Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	36
3.7.3 Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	37
3.7.4 <i>Goodness of Fit Model</i>	38
3.8 Pengujian Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Penelitian	401
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
4.1.2. Karakteristik Responden	41
4.1.3. Tanggapan Responden	44
4.2. Hasil Analisis Data PLS-SEM	53
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	53
4.2.1.1. Pengujian Validitas Diskriminan	54
4.2.1.2. Pengujian Reliabilitas	55
4.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
4.3.1. Koefisien Determinasi (R^2)	57
4.4. Hasil Uji Hipotesis Penelitian	58
4.5. Pembahasan.....	61
4.5.1 Pengaruh Kapabilitas Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Pelanggan	61
4.5.2 Pengaruh Kapabilitas Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Pelanggan	62
4.5.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	64
4.5.4 Peran Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	31
Tabel 3.2 Defisini Operasiona Variabel.....	33
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	42
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kapabilitas Kepemimpinan	44
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan..	47
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Loyalitas Pelanggan ..	50
Tabel 4.5. Hasil Pengujian Validitas Konvergen	53
Tabel 4.6. Hasil Pengujian Validitas Diskriminan <i>Fornell Larcker</i> <i>Criterion</i>	55
Tabel 4.7. Hasil Pengujian Reliabilitas	56
Tabel 4.8. Nilai <i>Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)</i>	57
Tabel 4.9. Nilai <i>R Square (R²)</i>	58
Tabel 4.10. Hasil Pengujian Hipotesis	59
Tabel 4.11. Pengaruh Peran Mediasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	30
Gambar 1. Path Coefficients	59

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner	72
Kartu Bimbingan.....	81
Cek Plagiatisme	82
CV	83