

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN
PELANGGAN(Studi Di PT. Trans Nusantara Logistik)**

SKRIPSI

**Karya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains
Terapan Universitas Logistik Bisnis dan Internasional**

Oleh

Andi Nurhidayatul Islamiyah

NPM: 6194030



**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN LOGISTIK BISNIS
UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP
LOYALITAS DI MEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN(Studi di PT.**

Trans Nusantara Logistik)

Oleh

ANDI NURHIDAYATUL ISLAMİYAH

NPM: 6194030

Bandung,25 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(M. Ardhya Bisma, S.T., M.B.A)

NIK : 119 87 257

(Dani Leonidas S, S.T., M.T)

NIK : 116 78 203

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI

SARJANA TERAPAN LOGISTIK BISNIS

(Amri Yanuar, S.T., MMOT.)

NIK : 116 86 207

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN(Studi Di PT. Trans Nusantara Logistik)

ANDI NURHIDAYATUL ISLAMIYAH

6194030

PT. Trans Nusantara Logistik merupakan Perusahaan *logistic* yang selalu berusaha memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan. Salah satu tantangan utama perusahaan ini adalah keterlambatan pengiriman barang yang berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan. Data menunjukkan bahwa tingkat keterlambatan mencapai 15%, jauh melebihi target 5%. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana kualitas layanan logistik mempengaruhi kepuasan pelanggan, menggali hubungan antara kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, serta mengidentifikasi apakah kualitas layanan logistik memengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel *intervening*.

Metode penelitian yang digunakan adalah *Partial Least Square-Structural Equation Model* (PLS-SEM) untuk mengungkap hubungan antara variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini. Variabel dependen adalah "Kualitas Layanan Logistik," variabel mediasi adalah "Kepuasan Pelanggan," dan variabel independen adalah "Loyalitas Pelanggan." Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 50 pelanggan PT. Trans Nusantara Logistik, dan data sekunder juga digunakan. Seluruh anggota populasi diambil sebagai sampel. Analisis data dilakukan dengan SmartPLS 4.0, termasuk pengujian validitas dan reliabilitas serta pengujian hipotesis menggunakan teknik *bootstrapping*. Hasil analisis akan diinterpretasikan untuk menentukan apakah hipotesis penelitian dapat disahkan atau ditolak.

Hasil Penelitian yang diolah menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM), terbagi menjadi *Outer Model* dan *Inner Model* menunjukkan hasil yakni kualitas layanan logistik memengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 66%, kepuasan pelanggan memengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 51%, dan kualitas layanan logistik juga berpengaruh pada loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebesar 34%. Semua hasil analisis ini didukung oleh uji hipotesis yang signifikan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

THE EFFECT OF LOGISTICS SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION

(Study at PT. Trans Nusantara Logistik)

ANDI NURHIDAYATUL ISLAMİYAH

6194030

PT. Trans Nusantara Logistik is a logistics company that constantly strives to provide optimal services to its customers. One of the main challenges faced by this company is the delay in the delivery of goods, which negatively impacts customer satisfaction. Data shows that the delay rate reaches 15%, far exceeding the target of 5%. This research aims to understand how the quality of logistics services affects customer satisfaction, explore the relationship between customer satisfaction and customer loyalty, and identify whether the quality of logistics services influences customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable.

The research method used is Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) to uncover the relationships among the variables in this study. The dependent variable is "Logistics Service Quality," the mediating variable is "Customer Satisfaction," and the independent variable is "Customer Loyalty." Data collection was conducted through surveys using questionnaires distributed to 50 customers of PT. Trans Nusantara Logistik, and secondary data was also used. The entire population members were taken as samples. Data analysis was performed using SmartPLS 4.0, including validity and reliability testing, as well as hypothesis testing using bootstrapping technique. The results of the analysis will be interpreted to determine whether the research hypotheses can be confirmed or rejected.

The research results processed using the Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM) method, divided into Outer Model and Inner Model, show that the quality of logistics services influences customer satisfaction by 66%, customer satisfaction influences customer loyalty by 51%, and the quality of logistics services also affects customer loyalty through customer satisfaction by 34%. All these analysis results are supported by significant hypothesis tests.

Keywords: Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan fisik dan pikiran untuk menyelesaikan penulisan skripsi. Skripsi ini dibuat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Logistik Bisnis. Pada kesempatan ini penulis membuat skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Loyalitas Dimoderasi Oleh Kepuasan Pelanggan(Studi Di PT. Trans Nusantara Logistik)”**.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan. Selain itu penulis juga banyak mendapat bantuan moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, dengan demikian pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak M Ardhya Bisma, S.T., M.B.A. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan petunjuk dan arahan kepada penulis dalam melakukan penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Dani Leonidas S, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing II yang juga selalu memberikan saran dan kritik kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
3. Bapak Aditia Sovia Pramudita, S.T., M.B.A. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan solusi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
4. Bapak Dr. Ir. Agus Purnomo, M.T. selaku rektor Universitas Logistik dan Bisnis Internasional;
5. Bapak Amri Yanuar, S.T., M.MOT. selaku Kepala Program Studi Sarjana Terapan Logistik Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional. Dan selaku Dosen Wali Kelas D4 Logistik Bisnis 4B;
6. Kepada Papa Subair Ahmad Nasran, Mama Nurkomariah, dan Mama sambung saya ibu Rosiah yang tak pernah berhenti memberikan yayat

semangat dan kasih sayang yang tak pernah putus,cinta serta perhatian yang tak pernah berhenti dan selalu membantu dari segi moril maupun materil;

7. Bapak Robertus Rinaldi selaku General Manager dan pembimbing eksternal/lapangan yang telah membantu penulis dalam melaksanakan magang di PT. Trans Nusantara Logistik;
8. Ibu Cinthia Aprilina, Ibu Melati Maharani, Ibu Putri Rezeki selaku pegawai administrasi operasional yang telah membantu penulis untuk mendapatkan data dan informasi selama magang di PT. Trans Nusantara Logistik.
9. Kepada Paman saya Sudirman S.H. dan nenek HJ. Aminah dari pihak mama yang selama ini membantu penulis dari segi moril dan materil.
10. Kepada Teman-teman saya yang telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
11. Terakhir,tetapi tidak kalah penting yaitu DIRI SENDIRI terimakasih telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengakui banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan. Baik dari penelitian maupun sumber referensi, penulis juga mengakui itulah kemampuan yang bisa penulis berikan dalam penyusunan skripsi ini. Maka dari itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini lebih baik lagi dan memberikan ilmu yang bermanfaat.

Bandung, 25 Agustus 2023



Andi Nurhidayatul Islamiyah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1. Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-3
1.2.1. Identifikasi Masalah	I-3
1.2.2. Rumusan Masalah	I-3
1.3. Tujuan Penelitian.....	I-3
1.4. Manfaat Penelitian	I-4
1.5. Batasan dan Asumsi Penelitian	I-5
1.5.1. Batasan Penelitian	I-5
1.5.2. Asumsi-Asumsi Penelitian	I-6
II BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	II-1
2.1 Kualitas layanan Logistik	II-1
2.1.1 Definisi Kualitas Layanan Logistik	II-1
2.1.2 Dimensi Kualitas Layanan Logistik.....	II-2
2.2 Kepuasan Pelanggan	II-2
2.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	II-2
2.2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	II-4
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	II-4
2.3 Loyalitas Pelanggan	II-5
2.3.1 Definisi Loyalitas Pelanggan	II-5

2.3.2	Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	II-5
2.3.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	II-6
2.4	<i>Partial Least Square(PLS)</i>	II-7
2.4.1	Konstrak Eksogen	II-8
2.4.2	Konstrak Endogen.....	II-9
2.5	Hubungan Antara Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan pelanggan dan Loyalitas Pelanggan	II-9
2.6	Penelitian Terdahulu	II-1
2.7	Kerangka Pemikiran	II-1
2.8	Hipotesis Penelitian	II-1
1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-2
2.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	II-3
3.	Pengaruh Kualitas Layanan Logistik terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Interventing	II-4
III	BAB III.....	III-1
	METODE PENELITIAN	III-1
3.1	Metode yang Digunakan	III-1
3.2	Desain Penelitian	III-2
3.3	Operasionalisasi Variabel	III-4
3.4	Populasi dan Sampel	III-7
3.5	Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi	III-8
3.6	Teknik Pengumpulan Data	III-8
3.6.1.	Data Primer	III-8
3.6.2.	Data Sekunder	III-9
3.7	Rancangan Analisis Data	III-9
IV	BAB IV HASIL PENELITIAN.....	IV-1
4.1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	IV-1
4.1.1.	Pengumpulan Data	IV-1

4.1.2. Pengolahan Data.....	IV-2
4.2. Pembahasan	IV-7
V BAB V	V-1
KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1. Kesimpulan	V-1
5.2. Saran.....	V-1
DAFTAR PUSTAKA.....	ix
LAMPIRAN.....	1

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Keterlambatan Pengiriman Barang PT. Trans Nusantara Logistik Tahun 2022.....	I-1
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	II-1
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	III-5
Tabel 3. 2 Instrumen Pertanyaan	III-12
Tabel 4. 1 Frekuensi Pengguna Jasa.....	IV-2
Tabel 4. 2 Outer Loading	IV-3
Tabel 4. 3 Uji Validitas Diskriminan(Cross Loading).....	IV-5
Tabel 4. 4 Uji Validitas Diskriminan(Fornier Larcker).....	IV-6
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas.....	IV-6
Tabel 4. 6 Model Struktural(Inner Model).....	IV-7
Tabel 4. 7 Uji Hipotesis Direct Effect	IV-7
Tabel 4. 8 Uji Hipotesis Indirect Effect.....	IV-8

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	II-1
Gambar 3. 1 Desain Peneitian.....	III-3
Gambar 3. 2 Rancangan Analisis	III-10
Gambar 4. 1 Kerangka Model.....	IV-2
Gambar 4. 2 Final Model	IV-3

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner	L-1
Lampiran 2. Outer Loading.....	L-2
Lampiran 3. Cross Loading.....	L-2
Lampiran 4. Fornier Lacker	L-3
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	L-3
Lampiran 6. Inner model.....	L-3
Lampiran 7. Uji Hipotesis Direct Effect	L-3
Lampiran 8. Uji Hipotesis Indirect Effect.....	L-3
Lampiran 9. Bukti Turnitin	L-4