

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KURIR
TERHADAP MINAT BELI PELANGGAN PADA
MARKETPLACE DI PT SEGARA ARTHA INVESTAMA
BISNIS UNIT ENABLER**

SKRIPSI

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

**Oleh
Rini Anatasya Manurung
NPM 6194050**



**Program Studi Sarjana Terapan Logistik Bisnis
UNIVERSITAS LOGISTIK DAN BISNIS INTERNASIONAL
2023**

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS JASA KURIR TERHADAP MINAT
BELI PELANGGAN PADA MARKETPLACE DI PT SEGARA
ARTHA INVESTAMA BISNIS UNIT ENABLER**

Oleh
RINI ANATASYA MANURUNG
NPM: 6194050

PEMBIMBING I

(Dani Leonidas S., S.T., M.T)
NIP. 116.78.303

PEMBIMBING II

(Febriani Sulistyaningsih, S.Kom., M.Cs)
NIP. 120.92.269

**KETUA PROGRAM STUDI SARJANA
TERAPAN LOGISTIK BISNIS**

(Amri Yanuar, S.T., M.MOT)
NIP. 116.86.207

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA KURIR TERHASAP MINAT BELI PELANGGAN PADA MARKETPLACE DI PT SEGARA ARTHA INVESTAMA BISNIS UNIT ENABLER

RINI ANATASYA MANURUNG

NPM : 6194050

Program Studi Sarjana Terapan Logistik Bisnis

Universitas Logistik Dan Bisnis Internasional

Penggunaan *e-commerce* di Indonesia terus meningkat yang memberikan keuntungan kepada para pelaku bisnis dalam perdagangan digital, salah satunya bidang *marketplace* dengan berbagai *platform* didalamnya. PT Segara Artha Investama Bisnis Enabler juga salah satu penyedia jasa dalam mengakomodasi dan mengoptimalkan penjualan *brands* melalui *marketplace*, akan tetapi selama kurun waktu 3 tahun penjualan yang terlaksana mengalami penurunan yang dapat merugikan pihak brand dan kehilangan kepercayaan untuk menggunakan jasa enabler. Hal yang sama juga terjadi pada kualitas pelayanan kurir (*Logistic Service Quality*) mengalami permasalahan. Sehingga perlu adanya analisis untuk mengetahui pengaruh LSQ terhadap minat beli pelanggan pada marketplace di PT Segara Artha Investama Bisnis Enabler. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa kurir terhadap minat beli pelanggan menggunakan metode dan teknik analisis PLS dengan bantuan kuesioner dan sampel sebanyak 70 responden dengan kriteria pelanggan/pembeli yang pernah berbelanja kebutuhan seni rupa pada marketplace. Hipotesis yang diperoleh yaitu terdapat pengaruh kualitas jasa kurir terhadap minat beli pelanggan dengan indikator yang berpengaruh besar adalah *ordering conditions*, dan *order discrepancy handling*. Hal ini perlu diperhatikan perusahaan untuk dapat memperbaiki permasalahan dan meningkatkan penjualan.

Kata Kunci : Logistic Service Quality (LSQ), Minat Beli Pelanggan, Partial Least Square (PLS)

ABSTRACT
THE EFFECT OF LOGISTIC SERVICE QUALITY (LSQ) FOR PURCHASE
INTEREST IN MARKETPLACE AT PT SEGARA ARTHA INVESTAMA
BUSINESS UNIT ENABLER

RINI ANATASYA MANURUNG

NPM: 6194050

Logistic And Business Internasional University

The use of e-commerce in Indonesia continues to increase which provides benefits to business people in digital trading, one of which is the marketplace with various platforms in it. PT Segara Artha Investama business unit enabler is also one of the service providers in accommodating and optimizing brand sales through marketplaces, it will remain for a period of 3 years that sales have decreased which is detrimental to brands and loses confidence in using enabler services. The same thing also happened to the Logistic Service Quality (LSQ) which experienced problems. So it is necessary to have an analysis to determine the effect of the LSQ on customer buying interest in the marketplace at PT Segara Artha Investama business unit enabler. The purpose of this study was to determine the effect of courier service quality on customer interest using PLS analysis methods and techniques with the help of questionnaires and a sample of 70 respondents by distinguishing customers/buyers who have shopped for art needs on the marketplace. The hypothesis obtained is that there is an effect of the quality of courier services on customer people's buying interest with indicators that have a large influence are ordering provisions, and handling order discrepancies. This needs to be considered by the company to be able to fix problems and increase sales.

Key Words : Logistic Service Quality (LSQ), Purchase Interest, Partial Least Square (PLS)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat yang dilimpahkanNya sehingga penulis dapat menulis serta menyelesaikan laporan tugas akhir yang berlangsung. Selama penulisan dan penyusunan laporan ini penulis mendapat banyak bimbingan, pengetahuan dan pengalaman berharga serta dukungan berupa moril dan material yang besar dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dani Leonidas S., S.T., M.T. selaku dosen pembimbing utama yang telah membantu dan membimbing penulis selama melakukan penelitian.
2. Ibu Febriani Sulistyaningsih, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah membantu, membimbing dan memberikan masukan serta arahan kepada penulis.
3. Dr. Ir. Agus Purnomo, M.T. selaku Rektor Universitas Logistik dan Bisnis Internasional.
4. Bapak Amri Yanuar, S.T., M.MOT. selaku Ka Prodi D-IV Logistik Bisnis Universitas Logistik dan Bisnis Internasional serta dosen pembimbing yang membimbing dan memberikan arahan kepada penulis dari awal hingga akhir penulisan laporan internship II.
5. Perusahaan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler yang telah bersedia menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh staff dan karyawan PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler yang telah memberikan pengalaman dan pengetahuan baru kepada penulis selama melakukan internship II.
7. Kedua orang tua penulis atas kasih sayang, doa dan perhatian kepada penulis.
8. Teman magang MBKM batch 4 dan kos oyo Cimone yang selalu memberikan hiburan dan motivasi untuk tetap semangat selama melakukan penelitian.

9. Organisasi Gempar yang selalu menyediakan tempat dan hiburan bagi penulis selama melakukan penelitian
10. Seluruh pihak yang terlibat baik dalam pelaksanaan dan penulisan laporan tugas akhir ini secara langsung dan tidak langsung kepada penulis.

Dengan segala keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa penyusunan laporan tugas akhir ini semoga bermanfaat dan berguna bagi pembaca secara umum dan secara khusus dapat bermanfaat bagi perusahaan dan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi almaamter Universitas Logsitik dan Bisnis Internasional.

Bandung, 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
1.1 Latar Belakang Penelitian	I-1
1.2 Identifikasi dan Rumusan	I-11
1.2.1 Identifikasi Masalah	I-11
1.2.2 Rumusan Masalah	I-12
1.3 Tujuan Penelitian.....	I-12
1.4 Manfaat Penelitian.....	I-12
1.5 Batas dan Asumsi Penelitian	I-13
1.5.1 Batasan Penelitian	I-13
1.5.2 Asumsi Penelitian.....	I-13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN.....	II-1
2.1 Kajian Pustaka	II-1
2.1.1 Pemasaran.....	II-1
2.1.2 Perilaku Konsumen	II-2
2.1.3 Minat Beli Pelanggan	II-4
2.1.4 Kualitas Jasa Pengiriman	II-7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	II-10
2.3 Kerangka Pemikiran	II-16
2.4 Metode Penelitian.....	II-16

BAB III METODE PENELITIAN	III-1
3.1 Metode yang Digunakan	III-1
3.1.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	III-2
3.1.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	III-4
3.2 Desain Penelitian	III-5
3.3 Operasionalisasi Variabel	III-9
3.3.1 Variabel Independen	III-9
3.3.2 Variabel Dependen	III-11
3.4 Populasi dan Sampel	III-13
3.4.1 Populasi	III-13
3.4.2 Sampel	III-13
3.5 Sumber dan Cara Penentuan Data	III-14
3.5.1 Sumber Data	III-14
3.5.2 Cara Penentuan Data	III-14
3.6 Teknik Pengumpulan Data	III-15
3.7 Rancangan Analisis	III-17
3.8 Rancangan Hipotesis	III-20
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	IV-1
4.1 Pengumpulan Data Pengolahan	IV-1
4.1.1 Profil Responden	IV-1
4.1.2 Tanggapan Responden	IV-3
4.2 Analisa Pembahasan	IV-5
4.2.1 Uji <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	IV-5
4.2.2 Uji <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	IV-9
4.2.3 Pengujian Hipotesis	IV-10
4.2.4 Pembahasan Penelitian	IV-12
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	V-1
5.1 Kesimpulan	V-1
5.2 Saran	V-1
DAFTAR PUSTAKA	xii

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Prediksi Angka Pengguna <i>E-commerce</i> di Indonesia	I-2
Gambar 1. 2 Peminat <i>Marketplace</i> Indonesia Kuartal II 2022	I-3
Gambar 1. 3 Jasa Pengiriman Terbanyak.....	I-4
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran	II-16
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	III-6
Gambar 3. 2 Kerangka Analisis	III-18
Gambar 4. 1 Diagram Jalur Hasil Output PLS.....	IV-5
Gambar 4. 2 Diagram Jalur <i>Bootstrapping</i>	IV-11

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Penjualan <i>Marketplace</i> Enabler.....	I-7
Tabel 1. 2 Permasalahan Pengiriman Kuir.....	I-8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	II-11
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	III-12
Tabel 3. 2 Bobot Skor Angket Skala Likert.....	III-16
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	IV-1
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	IV-1
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Tingat Pendidikan	IV-2
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah Berbelanja di <i>Marketplace</i>	IV-2
Tabel 4. 5 Karakteristik Berdasarkan Pernah Belanja Kebutuhan Seni Rupa di <i>Marketplace</i>	IV-3
Tabel 4. 6 Frekuensi Distribusi Variabel X	IV-4
Tabel 4. 7 Frekuensi Distribusi Variabel Y	IV-4
Tabel 4. 8 Nilai <i>Outer Loading</i> Antar Indikator	IV-6
Tabel 4. 9 Nilai AVE	IV-7
Tabel 4. 10 Nilai <i>Cross Loading</i>	IV-8
Tabel 4. 11 <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reability</i>	IV-8
Tabel 4. 12 Nilai <i>R-square</i>	IV-9
Tabel 4. 13 Nilai <i>F-square</i>	IV-10
Tabel 4. 14 <i>Model Fit</i>	IV-10
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficient</i>	IV-11

DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

AVE : *Average Variance Extracted*

BU : *Bisnis Unit*

LSQ : *Logistic Service Quality*

PLS : *Partial Least Square*

NFI : *Normal Fit Index*

SRMR : *Standardized Root Mean Squared Residual*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	L-1
Lampiran 2 Validasi Wawancara	L-3
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	L-5
Lampiran 4 Tabulasi Data Mentah.....	L-7