

## DAFTAR PUSTAKA

- Annisa, C. Al, Sulistiowati, & Lemantara, J. (2016). *Analisa Faktor yang Berpengaruh terhadap Penerimaan Aplikasi STIKOM Institutional Repository (SIR) dengan Menggunakan Model Taut Pada Institut Bisnis dan Informatika STIKOM Surabaya*, 5(11), 1-8.
- Deliyanti, Oentoro. (2012). *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta, Lakbang: Pressindo.
- Feldika, R.C., & Wijaksana, T.I. (2021). *Analisa Perbandingan Service Quality Pada Pos Indonesia Dan Tiki Menggunakan The Nine Features Logistic Service Quality (LSQ)*. *E-Proceeding of management*, 8(3).
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*, Universitas Diponegoro.
- Hair, Joseph E, Jr. 2008. *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Inc. California, USA.
- Hallberg, G., & Krysen, S. (2015). *Factors Influencing the Consumer Purchase Decision Within E-Commerce in Emerging Markets - A Study Conducted in Poland*. Linnaeus University.
- Haryono, S. (2017). *METODE SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREAL PLS*. Luxima Metro Media.
- Kock, N., & Hadaya, P. (2018). *Minimum Sample Size Estimation in PLS SEM: The Inverse Square Root And Gamma-exponential Methods*. *Information System Journal*, 28(1), 227-267.
- Kotler, P., & Line, K. (2012). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Terjemahan Bob Sabran*, Erlangga.
- Mentzer, J.T., Flint, D.J., & Kent. (1999). *Developing a Logistic Service Quality Scale*. *Journal of Business Logistic*, 20(1).
- Meyvi, P.D. & Siti, R. (2022). *Pengaruh Logistic service quality terhadap customer satisfaction pada jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Indonesia*. Universitas Surabaya.
- Santoso, A.K., Arifin, R., & Rahman, F. (2021). *Pengaruh Web Trace and Tracking, Logistic Service Quality dan Penanganan Komplain Terhadap*

*Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pelayanan JNE Malang). Jurnal riset manajemen.*

Siwalette, R., & others. (2022). *Analisis Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Pembelian Secara Online di Kota Ambon Menggunakan Metode SEM-PLS. Jurnal statistik*, 4(1).

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sumarna, D.L., & Pramudita, A.S. (2020). *Pengaruh Kualitas Jasa Kurir Terhadap Minat Beli Pelanggan Online. Jurnal Ekonomi dan Industri*, 21(1).

Sumarna, D.L., & Ilham. (2022). *Pengaruh Logistik Service terhadap Customer Loyalty dengan customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Pos Kilat Khusus PT Pos Indonesia. Jurnal Logistik Bisnis*, 12(2).

## Lampiran 1 Transkrip Wawancara

### Transkrip Wawancara PT Segara Artha Investama Bisnis Unit Enabler

Narasumber : Arif Abdullah  
Jabatan : Head Divisi Enabler  
Pewawancara : Rini Anatasya Manurung

Tempat : Bisnis Unit Enabler GeTI  
Hari/Tanggal : 01 Mei 2023

Tanya :Halo, selamat pagi pak. Sebelumnya perkenalkan saya Rini Anatasya saya ingin melakukan wawancara dengan bapak untuk kebutuhan penelitian pada laporan internship saya pak sebagaimana telah saya kabarkan tempo hari.

Jawab :Iya silahkan

Tanya :Baik pak, terimakasih atas waktunya, saat ini pak apakah ada permasalahan atau pekerjaan yang sering terjadi di bisnis unit enabler pak?

Jawab :Permasalahan yang terjadi itu penjualan yang terlaksana selama 4 tahun pada brand ABC mengalami penurunan, sehingga kita bisa mengalami kegagalan dan putus kerjasama dengan brand ini apabila tidak dapat memberikan keuntungan kepada mereka.

Tanya :Sebelumnya pak apakah strategi marketing pada brand ABC ini tidak berjalan lancar atau ada kendala lain pak ?

Jawab :Mengenai strategi marketing seperti campaign, promosi dan diskon itu berjalan akan tetapi tidak bisa meningkatkan total penjualan jika berpatok pada penjualan sebelumnya.

Tanya :Apakah bisnis unit enabler pernah pak memperhatikan faktor lain misalnya dari segi pengiriman, kemasan, atau kualitas barangnya yang menjadi faktor penyebab penurunan penjualan?

Jawab :Mengenai faktor penurunan penjualan kami belum pernah menganalisa akan tetapi kita juga ada permasalahan pada pengiriman penjualan. Setiap bulan pengiriman itu pasti ada saja barang yang bermasalah.

Tanya :Permasalahan pengiriman seperti apa pak yang pernah terjadi?

Jawab Ada 3 jenis, yang paling sering terjadi pertama yaitu barang sampai ke pembeli tetapi dalam kondisi rusak dan tidak ada penanganan khusus dari barang yang

mudah pecah atau banting, kedua jasa pickup atau kurir yang mengambil barang ke gudang sering telat dan bahkan tidak di pickup sehingga beresiko keterlambatan pengiriman dan bahkan sampai order cancel otomatis, ketiga permasalahan mengenai barang yang belum diterima pembeli sedangkan di dashboard sudah sampai dan diterima pembeli.

Tanya :Pemeliharaan jasa kurir tersendiri apakah bisnis unit enabler ada ketentuan tertentu pak?

Jawab :Mengenai ketentuan pengguna jasa kurir kita belum ada terapan dan ketentuan.

Tanya :Baik pak, saya tertarik mengenai permasalahan ini, kemungkinan saya akan mengangkat permasalahan ini pak untuk penelitian saya, apakah boleh pak sekalian pak saya mau minta data pendukung untuk data penjualan menurun dan data pengiriman yang bermasalah.

Jawab :Oke, silahkan.

Tanya :Baik pak, terimakasih banyak atas waktu dan jawabannya pak.

Jawab :Sama-sama.

Tangerang, 21 Juni 2023

Head Divisi Enabler



**GETI**  
*Arif*  
(Arif Rahmad Abdullah)

## Lampiran 2 Validasi Wawancara

### Validasi Wawancara & Keterangan Pengambilan Data

Nama : Rini Anatasya Manurung  
Npm : 6194050  
Jurusan : D-IV Logistik Bisnis  
Waktu Wawancara : 01 Mei 2023

Bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan wawancara dan pengambilan data penjualan produk kepada Head Divisi Enabler di tempat Internship. Surat Keterangan ini di berikan sebagai bukti telah melakukan wawancara dan sebagai bukti telah melakukan pengambilan data real mengenai penjualan produk pada marketplace di PT Segara Artha Investama Divisi Enabler. Demikian dengan bukti wawancara dan bukti pengambilan data ini, Terimakasih.

Tangerang, 21 Juni 2023

Head Divisi Enabler

  
(Arif Rahmad Abulldah)

### Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Assalamualaikum, Wr.Wb  
Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Rini Anatasya Manurung Mahasiswa tingkat akhir jurusan D-IV Logistik Bisnis di Universitas Logistik dan Bisnis Internasional (ULBI). Saat ini saya sedang melakukan penelitian di PT XYZ bisnis unit Enabler yang merupakan salah satu bisnis unit penyedia jasa digital bisnis yang bergerak di platform Marketplace dengan jenis produk yang dijual yaitu perlengkapan seni rupa. Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada program studi D4 Logistik Bisnis di ULBI, dengan topik penelitian yang saya angkat yaitu :

#### **"Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kurir Terhadap Minat Beli Pelanggan Pada Marketplace di PT XYZ Bisnis Unit Enabler"**

Sehubungan dengan hal tersebut saya meminta kesediaan saudara/i untuk menjawab beberapa pertanyaan yang telah saya siapkan. Dalam pengisian survei ini **TIDAK ADA** jawaban yang benar maupun salah dan meminta saudara/i untuk mengisi survei ini dengan keadan sadar dan yang sebenar-benarnya.

Seluruh informasi yang diberikan / diterima peneliti bersifat **RAHASIA** yang hanya digunakan untuk tujuan penelitian dan tidak akan disebarluaskan.

Terimakasih atas kesediaan saudara/i dalam pengisian kuesioner ini. Partisipasi anda dalam pengisian kuesioner ini sangat membantu saya untuk menyelesaikan tugas akhir

Apabila ada pertanyaan, saran ataupun kritik dapat menghubungi saya melalui:

Email : rinimanurung8@gmail.com

Whatsapp : 082117946839

1. Email :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki/Perempuan
4. Usia : \* 17-20 Tahun  
\* 21-30 Tahun  
\* 31-40 Tahun  
\* >50 Tahun
5. Tingkat Pendidikan : \* SMU/SLTA  
\* Diploma  
\* S1  
\* S2
6. Pernah berbelanja melalui marketplace : Pernah/Tidak pernah

7. Pernah berbelanja kebutuhan alat seni rupa melalui marketplace (Mis. Cat, peralatan lukir, kertas, tanah liat, canting. Pensil warna dll) : Pernah/Tidak pernah

8. **Kualitas Pelayanan Jasa Kurir / *Logistic Service Quality (LSQ)***

LSQ merupakan penilaian atau pengukuran kualitas pelayanan atas kepuasan pelanggan (Metzer, Flint, & Kent, 1999)

<b>Kode</b>	<b>Penyataan</b>	<b>SS (5)</b>	<b>S (4)</b>	<b>RG (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>
<b>LSQ1</b>	Pembeli yang memilih jasa kurir memberikan informasi pengiriman yang akurat kepada pelanggan					
<b>LSQ2</b>	Pembeli yang memilih jasa kurir melakukan prosedur pengiriman yang efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan					
<b>LSQ3</b>	Pembeli yang memilih jasa kurir menerima barang di lokasi pelanggan sesuai dengan waktu yang dijanjikan atau ditentukan					
<b>LSQ4</b>	Pembeli yang memilih jasa kurir melakukan pengiriman dengan baik tanpa ada kesalahan pengiriman atau kesalahan jumlah pesanan					
<b>LSQ5</b>	Pembeli yang memilih jasa kurir dapat menjaga dan mengatasi kondisi barang agar tidak rusak					
<b>LSQ6</b>	Pembeli yang memilih jasa kurir dapat menangani permasalahan selama pengiriman					
<b>LSQ7</b>	Pembeli yang memilih jasa kurir dapat memanfaatkan contact person dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan					

## 9. Minat beli

Minat beli merupakan sebuah perilaku konsumen yang memiliki keinginan untuk memilih atau membeli suatu produk (Kotler, 2012:501).

<b>Kode</b>	<b>Penyataan</b>	<b>SS (5)</b>	<b>S (4)</b>	<b>RG (3)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>STS (1)</b>
<b>MB1</b>	Pembeli akan melakukan pembelian kembali berdasarkan pelayanan jasa kurir yang digunakan					
<b>MB2</b>	Pembeli akan merekomendasikan produk ke saudara atau orang lain berdasarkan pelayanan jasa kurir yang digunakan					
<b>MB3</b>	Pembeli akan menjadikan produk yang ditawarkan sebagai prioritas pilihan berdasarkan pelayanan jasa kurir yang digunakan					
<b>MB4</b>	Pembeli akan mencari informasi terkait produk berdasarkan pelayanan jasa kurir yang digunakan					



**Lampiran 4 Tabulasi Data Mentah**

No	LSQ1	LSQ2	LSQ3	LSQ4	LSQ5	LSQ6	LSQ7	MB1	MB2	MB3	MB4
1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	4	4	4	3	4	5	4	5	4	5	5
3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
6	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
7	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
9	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
10	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
11	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
17	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
18	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
19	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
20	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
21	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
22	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
24	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5
26	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
28	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
29	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5
30	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	3
31	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
32	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
33	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
34	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
35	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4
36	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
39	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

40	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4
41	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
44	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
45	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
46	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
47	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4
48	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	3	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4
51	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3
52	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4
56	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
57	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5
58	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3
61	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	2
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
63	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
64	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3
65	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3
66	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
67	3	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3
68	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
69	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
70	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5