



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 5409-5419

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi di PT. Trans Nusantara Logistik)

Andi Nurhidayatul Islamiyah^{1✉}, M. Ardhya Bisma², Dani Leonidas S³

Universitas Logistik Dan Bisnis Internasional

Email: andihudayatul@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Persaingan di industri pengiriman jasa mendorong perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Persaingan ini terjadi baik dalam layanan pengiriman lokal maupun internasional. Salah satu perusahaan yang menghadapi tantangan dalam hal kualitas layanan adalah PT. Trans Nusantara Logistik. Keterlambatan pengiriman barang menjadi salah satu masalah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh kualitas layanan logistik terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator. Penelitian ini mendukung upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: *Kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan.*

Abstract

Competition in the service delivery industry encourages companies to provide the best service to customers. This competition occurs both in local and international delivery services. One of the companies facing challenges in terms of service quality is PT. Trans Nusantara Logistik. Delay in delivery of goods is one of the problems that affect customer satisfaction. In this context, this study aims to investigate the effect of logistics service quality on customer loyalty, with customer satisfaction as the mediator. This research supports the company's efforts to improve service quality to achieve customer satisfaction and maintain customer loyalty.

Keyword: *Logistics service quality, customer satisfaction, customer loyalty.*

PENDAHULUAN

PT. Trans Nusantara Logistik adalah perusahaan yang berfokus pada layanan logistik dan transportasi. Mereka menawarkan berbagai layanan seperti pengiriman barang, pergudangan, distribusi, dan jasa logistik. Perusahaan ini memiliki kemampuan untuk mengelola rantai pasok, melakukan pengiriman lokal dan internasional, serta menyediakan solusi logistik efisien untuk pelanggan dari berbagai sektor industri. Namun, mereka juga menghadapi tantangan dalam menjalankan bisnis, salah satunya adalah masalah keterlambatan pengiriman barang dari jadwal yang dijanjikan. Keterlambatan ini bisa memiliki dampak negatif seperti menurunkan tingkat kepuasan pelanggan, menimbulkan kerugian finansial, dan merusak reputasi perusahaan.

Tabel 1. Data Keterlambatan Pengiriman Barang PT. Trans Nusantara Logistik Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Barang Yang dikirim	Terlambat	Persentase
1	Januari	70	25	36%
2	Februari	60	10	17%
3	Maret	91	10	11%
4	April	80	20	25%
5	Mei	50	10	20%
6	Juni	89	15	17%
7	July	65	15	23%
8	Agustus	72	5	7%
9	September	100	20	20%
10	Oktober	120	10	8%
11	November	95	5	5%
12	Desember	150	15	10%
	Jumlah	1,042	160	15%

Berdasarkan wawancara penulis dengan ketua divisi operasional, PT. Trans Nusantara Logistik telah menetapkan kebijakan maksimal persentase keterlambatan sebesar 5%. Dari data diatas dapat dilihat bahwa rata-rata persentase keterlambatan pengiriman pada tahun 2022 sebesar 15%, dengan nilai persentase tertinggi sebesar 36% pada bulan Januari dan terendah sebesar 5% pada bulan November. Hal tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh (Ardianto, 2018), (Aminah, Harfani, dan Hariyani, 2017), dan (Lisnasari, Rudi, dan Pratiwi, 2016) memberikan

hasil bahwa ketepatan waktu pengiriman barang berpengaruh dengan kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan harapan pelanggan tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Seperti yang dipaparkan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Nasuka, 2017), yakni persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dapat memberikan kontribusi positif terhadap terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam industri logistik yang kompetitif, mempertahankan pelanggan yang ada lebih ekonomis daripada mencari pelanggan baru. Oleh karena itu, perusahaan logistik perlu fokus pada meningkatkan kepuasan pelanggan dengan layanan yang handal, responsif, tepat waktu, dan komunikatif. Kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam memengaruhi perilaku pelanggan di masa depan, seperti pembelian ulang atau loyalitas (Armanto, 2018). Dengan demikian, penulis berminat untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk skripsi berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: PT. Trans Nusantara Logistik)"

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan tata cara ilmiah untuk memperoleh data guna mencapai tujuan penelitian tertentu (Sugiyono, 2018). Metode ini melibatkan langkah-langkah sistematis yang mengarah pada pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu fenomena, didukung oleh bukti-bukti konkret yang terperoleh melalui observasi dan analisis data. Dalam konteks ini, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis Partial Least Square-Structural Equation Model (PLS-SEM).

PLS-SEM adalah metode analisis yang sangat kuat karena dapat diterapkan pada berbagai jenis skala data, mulai dari nominal hingga rasio, dan memiliki fleksibilitas asumsi yang lebih tinggi (Yamin & Kurniawan, 2011). Metode ini memungkinkan untuk menduga adanya hubungan antar variabel dan merumuskan proposisi yang dapat diuji. Tujuan utamanya adalah menjelaskan relasi antara konstruk-konstruk yang ada, dengan fokus pada pemahaman nilai-nilai hubungan tersebut. Dalam konteks penelitian ini, penting untuk memperhatikan asumsi-asumsi teoritis yang membentuk dasar model, pemilihan variabel, pendekatan analisis yang digunakan, serta interpretasi hasil analisis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yaitu:

1. Observasi

Pada saat penulis melaksanakan intenship II, penulis melihat bahwa adanya fenomena keterlambatan pengiriman barang yang sering terjadi dalam tahun ini di PT. Trans Nusantara Logistik. Observasi dilakukan dengan mempertimbangkan proses bisnis di PT. Trans Nusantara Logistik.

2. Kuesioner

Keterlambatan pengiriman barang sebaiknya harus diturunkan sesuai dengan standart yang ditetapkan oleh perusahaan. Salah satu cara mengukur kualitas layanan logistik,loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah dengan pembagian kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan yang menggunakan jasa di PT. Trans Nusantara Logistik. Berikut merupakan kriteria responden kuesioner yang peneliti lakukan:

a. Frekuensi Penggunaa Jasa

Berikut merupakan kriteria responden pada bagian frekuensi penggunaan jasa.

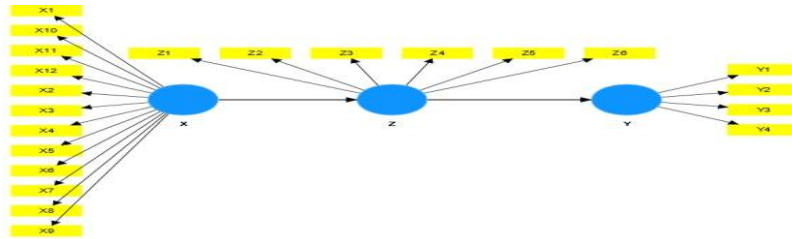
Tabel 2 Frekuensi Pengguna Jasa

Frekuensi Penggunaan Jasa	Persentase
1 Kali	12%
2-3 Kali	54%
4-5 Kali	24%
>5 Kali	10%
Total	100%

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa frekuensi penggunaan jasa terbanyak di PT. Trans Nusantara Logistik dilakukan sebanyak 2 sampai 3 kali.

Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan metode Partial Least Square- Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Pengolahan data dilakukan dengan dua tahap yaitu Outer Model dan Inner Model.



Gambar 1 Kerangka Model

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Model Pengukuran terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas

a. Uji validitas konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan menghitung nilai outer loading. Berikut merupakan nilai outer loading yang dihitung menggunakan software SmartPLS.

Tabel 3 Uji Validitas Konvergen

Instrumen	X	Y	Z
X1	0.705		
X2	0.802		
X3	0.822		
X4	0.676		
X5	0.744		
X6	0.774		
X7	0.821		
X8	0.823		
X9	0.752		
X10	0.745		
X11	0.815		
X12	0.808		
Y1		0.767	
Y2		0.743	
Y3		0.859	
Y4		0.707	
Z1			0.670
Z2			0.738
Z3			0.519
Z4			0.688
Z5			0.704
Z6			0.698

Sumber : Output SmartPLS,2023

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa seluruh instrumen memenuhi kriteria outer loading diatas 0,5. Oleh karena itu, seluruh instrumen dikatakan valid. Dalam pengukuran tahap awal dalam pengembangan skala pengukuran *outer loading* 0,50 sampai 0,60 dianggap cukup atau valid (Chin,2014).

b. Uji validitas diskriminan

Uji validitas diskriminan dilakukan dengan menghitung nilai cross loading dan forner larcker. Berikut merupakan nilai cross loading dan forner larcker yang dihitung menggunakan software SmartPLS. Pada indikator reflektif perlu dilakukan pengujian validitas diskriminan (*discriminant validity*) dengan membandingkan nilai pada tabel *cross loading*. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka hal ini menunjukkan bahwa konsruk laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik daripada ukuran blok lainnya (Ghozali, 2018:25).

Tabel 4 Uji Validitas Diskriminan (Cross Loading)

Instrumen	X	Y	Z
X1	0.705	0.245	0.545
X2	0.802	0.216	0.539
X3	0.822	0.280	0.722
X4	0.676	0.067	0.561
X5	0.744	0.233	0.659
X6	0.774	0.187	0.585
X7	0.821	0.269	0.652
X8	0.823	0.239	0.588
X9	0.752	0.123	0.546
X10	0.745	0.301	0.527
X11	0.815	0.354	0.645
X12	0.808	0.354	0.586
Y1	0.206	0.767	0.370
Y2	0.193	0.743	0.328
Y3	0.359	0.859	0.508
Y4	0.148	0.707	0.305
Z1	0.550	0.209	0.670
Z2	0.504	0.467	0.738
Z3	0.517	0.374	0.519
Z4	0.470	0.377	0.688
Z5	0.558	0.257	0.704
Z6	0.518	0.322	0.698

Sumber : Output SmartPLS,2023

Setelah dilakukan perhitungan, seluruh instrumen memenuhi syarat cross loading yang dimana nilai variabel lebih besar dari pada nilai konstruk variabel lainnya. Selain itu, pengujian validitas diskriminan dilihat dari nilai forner larcker. Berikut merupakan nilai forner larcker yang dihitung dari software SmarPLS.

Tabel 5 Uji Validitas Diskriminan (Forner Larcker)

Variabel	X	Y	Z
X	0.826		
Y	0.271	0.810	
Z	0.661	0.519	0.670

Sumber : Output SmartPLS,2023

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dilihat bahwa nilai dari setiap variabel lebih besar dari variabel lainnya. Oleh karena itu validitas diskriminan terpenuhi. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik (Ghozali, 2018:25)

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha & Composite Reliability. Berikut merupakan nilai Cronbach's Alpha & Composite Reliability yang dihitung menggunakan software SmartPLS.

Tabel 6 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)
X	0.767	0.767
Y	0.740	0.785
Z	0.754	0.751

Sumber : Output SmartPLS,2023

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dilihat bahwa nilai dari setiap variabel lebih besar dari variabel lainnya. Oleh karena itu uji reliabilitas terpenuhi. Sarwono dan Narimawati (2015) menyatakan bahwa suatu variabel laten dapat dikatakan mempunyai realibilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* lebih besar dari 0,7 dan nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0,7.

2. Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah melakukan evaluasi model pengukuran selanjutnya peneliti melakukan evaluasi model struktural. Evaluasi model struktural dilakukan dengan menghitung nilai R-square. Berikut merupakan perhitungan r-square yang dilakukan di software SmartPLS.

Tabel 7 Model Struktural (Inner Model)

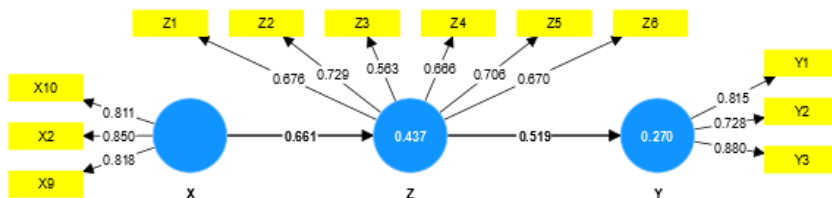
Variabel	R-square
Y	0.270
Z	0.437

Sumber : Output SmartPLS,2023

Berdasarkan variabel diatas dapat dilihat bahwa loyalitas pelanggan (Y) dipengaruhi sebesar 27% oleh Kepuasan Pelanggan (Z) dan Kepuasan pelanggan (Z) dipengaruhi sebesar 43% oleh Kualitas layanan logistik (X). Kriteria nilai r-square yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar), yang berarti loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang sedang terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang kuat dengan kualitas layanan logistik. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar). Hanya dapat dilakukan untuk konstruk endogen dengan indikator reflektif (Ghozali, 2016).

Analisis Pembahasan

Berikut merupakan hasil dari final model perhitungan pada software SmartPLS:



Gambar 2 Final Model

Uji Hipotesis *Direct Effect*

Tabel 8 Uji Hipotesis Direct Effect

Direct Effect	Path Coefisien	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
X -> Z	0.661	7.655	0.000	Diterima
Z -> Y	0.519	5.261	0.000	Diterima

Sumber : Output SmartPLS,2023

Tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan Logistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai p-values < 0,05 dan t-statistik > 1,96 (Hair et al, 2008 dalam Abdillah dan Hartono, 2015). Path Coefficient bernilai positif yang berarti jika kualitas layanan logistik meningkat maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai p-values < 0,05 dan t-statistik > 1,96 (Hair et al, 2008 dalam Abdillah dan Hartono, 2015). Path Coefficient bernilai positif yang berarti jika kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.

Uji Hipotesis *Indirect Effect*

Tabel 9 Uji Hipotesis Indirect Effect

Indirect Effect	Path Coefficient	T Statistics (O/STDEV)	P-Values	Keterangan
X -> Z -> Y	0.343	4.707	0.000	Diterima

Sumber : Output SmartPLS, 2023

Tabel diatas dapat dilihat bahwa kualitas layanan logistik berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Hal ini dilihat dari nilai p-values < 0,05 dan t-statistik > 1,96 (Hair et al, 2008 dalam Abdillah dan Hartono, 2015). Path Coefficient bernilai positif yang berarti kepuasan pelanggan dapat memoderasi hubungan antara kualitas layanan logistik dan loyalitas pelanggan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari hasil perhitungan melalui software SmartPLS adalah sebagai berikut

1. H1 diterima, Kualitas Layanan Logistik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. H2 diterima, Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
3. H3 diterima, Kualitas layanan logistik berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, H. (2010). *Partial Least Squares Regression And Projection On Latent Structure Regression (Pls Regression)*. *Wires Computational Statistics*, 2(1), 97–106.
<https://doi.org/10.1002/Wics.51>
- Butarbutar, E. N. (2018). *Metode Penelitian Hukum Langkah-Langkah Untuk Menemukan Kebenaran Dalam Ilmu Hukum*. Pt Refika Aditama.
- Daeli, A. (2021). No Ampuni Daeli Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Ud. Sukaria Makmur Di Telukdalam. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(1).
- Destiana, B. (2012). *Analisis Penerimaan Pengguna Akhir Terhadap Penerapan Sistem E-Learning Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam) Di Sma N 1 Wonosari*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Produk Dan Merek (Planning & Strategy)*. Cv. Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif Dengan Partial Least Square*. Bp Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Mena, J. A. (2012). An Assessment Of The Use Of *Partial Least Squares* Structural Equation Modeling In Marketing Research. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 40(3), 414–433.
<https://doi.org/10.1007/S11747-011-0261-6>
- Hapsari., R., Clemes, D. M., & Dean, D. (2017). The Impact Of Service Quality, Customer Engagement And Selected Marketing Constructs On Airline Passenger Loyalty. *International Journal Of Quality And Service Science*, 9(1), 21–40.
- Irwan, & Adam, K. (2015). *Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pdam Unit Camming Kab. Bone)*. *Jurnal Teknosains*, 9(1), 53–68.
<https://doi.org/10.24252/Teknosains.V9i1.1856>
- Ismanto, A., Lestyanto, D. P., & M. I. Haris, Y. E. (2020). Komposisi Kimia, Karakteristik Fisik, Dan Organoleptik Sosis Ayam Dengan Penambahan Karagenan Dan Transglutaminase. *Sains Peternakan Jurnal Penelitian Ilmu Peternakan*, 18(1), 73–80.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20961/sainspet.v%vi%.27974>

- Junaedy, A. (2017). Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyedia Jasa Logistik – Studi Kasus : Pt. Lbs Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 4(2).
- Lati Praja Delmana. (2021). Evaluasi Dan Perbaikan Desain Distribusi Logistik Pemilu Melalui Penerapan Manajemen Logistik 4.0. *Electoral Governance Jurnal Tata Kelola Pemilu Indonesia*, 3(1), 26–50. <https://doi.org/10.46874/TKP.V3i1.309>
- Nasuka, M. (2017). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Dengan Layanan Inti. *Diktum: Jurnal Syariah Dan Hukum*, 15(2), 191–205. <https://doi.org/10.35905/diktum.v15i2.435>
- Prasetya, A. W. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada J & T Express Kota Malang). 6, 2.
- Riou, J., Guyon, H., & Falissard, B. (2016). An Introduction To The *Partial Least Squares* Approach To Structural Equation Modelling: A Method For Exploratory Psychiatric Research. *International Journal Of Methods In Psychiatric Research*, 25(3), 220–231. <https://doi.org/10.1002/mpr.1497>
- Salamah, M., & Sholiha, E. U. N. (2015). Structural Equation Modeling-*Partial Least Square* Untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota Di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). *Jurnal Sains Dan Seni Its*, 4(2). <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.12962/j23373520.v4i2.10443>
- Sarwono, J. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (Sem). *International Women Univeristy Bandung*.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods For Business*. John Willey And Sons Inc.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Cv. Alfabeta.