

**Pengaruh Kualitas Layanan Logistik Terhadap Retensi dan Kepuasan
Pelanggan di Perusahaan TIKI Pulau Jawa
(Influence of Logistics Service Quality on Customer Retention and
Satisfaction in Java Island TIKI Companies)**

**Ahmad Alif Rofih, Erlandra Fashandika Eka Putra, Faishal Sauqi Rammadhani,
Raqian Gilar Gifarullah, Vazar Yoga Danuarta, Yosi Mutaqin***

Universitas Pendidikan Indonesia, Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Kec. Sukasari,
Kota Bandung, Jawa Barat 40154, Indonesia
e-mail: yosimutaqin24@upi.edu

ABSTRACT

The background of this research aims to find solutions related to Logistics Service Quality problems which influence the marketing quality at TIKI. This research discusses the influence of Logistics Service Quality on Customer Retention with Customer Satisfaction at TIKI Companies on the island of Java. The data used as a sample in This research was obtained directly through questionnaires from 109 respondents on the island of Java. Measurements were made from Exogenous variables, Endogenous variables, and Intervening variables using the SEM-PLS method. The research results show: the quality of logistics services has a significant effect on Customer Retention through Customer Satisfaction at PT TIKI

Keywords: Customer retention, Customer satisfaction, Logistics service quality

ABSTRAK

Latar belakang dibuatnya penelitian ini bertujuan untuk menemukan solusi terkait permasalahan Kualitas Layanan Logistik Yang berpengaruh terhadap kualitas pemasaran yang ada di TIKI Penelitian ini membahas tentang pengaruh Logistics Service Quality terhadap Retensi Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan TIKI di pulau jawa.data yang digunakan sebagai sampel pada penelitian ini diperoleh secara langsung melalui kuesioner terhadap sebanyak 109 responden yang berada di pulau Jawa Pengukuran dilakukan dari variabel Eksogen, dan variabel Endogen, dan variabel Intervening melalui metode SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan: logistics service quality berpengaruh signifikan terhadap Customer Retention melalui Customer Satisfaction yang ada di PT TIKI

Kata kunci: Retensi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Logistik

PENDAHULUAN

Sebagai perusahaan yang berperan penting dalam proses distribusi barang di Indonesia, Perusahaan TIKI diketahui telah memiliki banyak jaringan operasional yang cukup luas dan mencakup sebanyak 65 kota yang ada di Indonesia, dan juga memiliki lebih dari 500 kantor perwakilan, 3700 gerai, dan sekitar 6.000 karyawan yang tersebar di wilayah Indonesia. Cabang kantor Perusahaan TIKI mencapai 67 kantor yang menyebar di seluruh penjuru Indonesia. E-commerce sebagai platform yang menyediakan kebutuhan masyarakat, menjadikan perusahaan seperti TIKI sebagai penyedia jasa yang sama-sama memiliki keterkaitan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Survei yang dilakukan oleh Populix, didapatkan bahwa "Sebanyak 58% penjual yang menggunakan e-commerce lokal yang memakai jasa ekspedisi J&T Express. J&T Express menjadi salah satu layanan ekspedisi di Indonesia yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia dikarenakan reputasinya dalam pengiriman paket yang cepat," tulis Populix dalam laporan Indonesia Outlook on the Logistic Delivery Services edisi Juni 2023. Popularitas TIKI sangat jauh jika dibandingkan dengan J&T, saat ini TIKI mempunyai tingkat penggunaan oleh E-Commerce sebesar 7%. Prestasi brand Index yang dimiliki TIKI dari tahun 2012 hingga 2015 didapati bahwasannya TIKI setiap tahunnya mengalami penurunan, pada tahun 2016 Presentase Brand Index ekspedisi TIKI berhasil naik 4,1% namun kenaikan ini belum cukup untuk membuat TIKI berada di posisi teratas, perkembangan bisnis yang begitu cepat mengharuskan Perusahaan seperti TIKI harus beradaptasi dalam memenuhi keinginan pelanggan, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam penilaian pelayanan sebuah Perusahaan.

Visi yang dimiliki TIKI mempunyai komitmen yang tinggi untuk menjadikan TIKI masuk kedalam salah satu perusahaan ekspedisi terbaik dalam jasa logistik dan pengiriman dengan memenuhi kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara optimal sehingga dapat dikenal di Indonesia dan Internasional. Mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat tentu bukanlah hal yang mudah. Salah satu hal yang dapat dilakukan adalah dengan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kinerja TIKI sebagai jasa logistik.

Penyebab rendahnya tingkat penggunaan jasa dari ekspedisi TIKI didasari oleh

pelayanan yang diberikan oleh TIKI itu sendiri, Logistik Service Quality memiliki peran dalam peningkatan pelayanan terhadap Customer Retention dan Customer Satisfaction, Logistics service quality merupakan pengembangan dari service quality untuk mengukur customer satisfaction dalam bidang logistik. Ketika logistics service quality berjalan dengan baik, tentu akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen. Konsumen yang merasa puas ini akan berpengaruh pada keberlangsungan Logistics Service Quality.

Melihat pentingnya Logistic Service Quality pada Perusahaan TIKI, oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait pengaruh logistic service quality terhadap customer retention dan customer satisfaction di pulau jawa, banyaknya populasi di pulau jawa dibandingkan dengan pulau lainya yang ada di Indonesia membuat peneliti berkeinginan untuk meningkatkan penggunaan jasa ekspedisi TIKI, berdasarkan data yang didapat dari Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa pada tahun 2022, Indonesia memiliki populasi sebesar 275,77 juta jiwa. Di mana penduduk Pulau Jawa memiliki populasi sebesar 154,34 juta jiwa, hal ini menandakan setengah dari populasi penduduk di Indonesia berada di pulau jawa, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat responden masyarakat pulau jawa terhadap layanan yang diberikan TIKI selama 3 tahun terakhir ini, hasil kuesioner akan digunakan untuk mengetahui pengaruh Logistic Service Quality terhadap Customer Retention dan Customer Satisfaction, hasil ini juga digunakan sebagai saran dan masukan untuk TIKI dalam upaya peningkatan perbaikan tingkat pelayanan sebagai bentuk upaya memenuhi kebutuhan konsumen dan tingkat kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data yang ditampilkan pada hasil kuesioner berupa angka-angka yang dapat diukur menggunakan alat perhitungan berupa data statistik yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti untuk menemukan hasil dari penelitian berupa kesimpulan. Selain itu metode ini digunakan untuk melakukan penelitian mengenai populasi atau sampel tertentu, melakukan kegiatan kuesioner dan

observasi untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan tujuan untuk mengetahui hasil responden dari berbagai sampel yang telah ditetapkan.

Data yang ditampilkan pada hasil kuesioner berupa angka-angka yang dapat diukur menggunakan alat perhitungan berupa data statistik yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti untuk menemukan hasil dari penelitian berupa kesimpulan.

Populasi merupakan suatu objek yang terdiri dari manusia, hewan maupun benda, pada penelitian ini menggunakan populasi manusia berdomisili di pulau jawa yang pernah menggunakan jasa ekspedisi TIKI, tujuan dari penargetan pulau jawa sebagai objek penelitian berdasarkan jumlah populasi negara indonesia terbanyak di pulau jawa Sampel merupakan bagian dari perhitungan jumlah populasi yang sifatnya dapat dijangkau oleh peneliti. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode yang digunakan untuk pengambilan sampel secara acak, target sample dipilih berdasarkan kriteria yang dibutuhkan oleh peneliti, sampel yang digunakan pada penelitian ini mencakup pengguna jasa ekspedisi TIKI yang tinggal di pulau jawa.

Variabel Eksogen (X)

Pada penelitian ini variabel independen memiliki peran sebagai variabel bebas yang dapat mempengaruhi atau memberikan sebab terjadinya perubahan pada variabel dependen (terikat), Logistik service quality sebagai variabel independen memiliki peran memberikan pengaruh terhadap customer retention.

Penilaian logistik service quality pada penelitian ini mengacu pada pengalaman pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh TIKI sebagai jasa ekspedisi dan seberapa puas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada para pekerja perusahaan TIKI.

Variabel Endogen (Z)

Variabel dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen, jenis variabel dependen pada penelitian ini adalah customer retention, customer retention dapat dipengaruhi oleh logistik service quality yaitu mempertahankan pelanggan supaya tetap memakai produk perusahaan dengan memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, semakin besar tingkat pelayanan yang diberikan maka akan semakin bertambah tingkat penggunaan jasa pada perusahaan karena pelanggan merasa

senang atas pelayanan yang diberikan dan membuat citra positif bagi TIKI sebagai jasa ekspedisi.

Variabel Intervening (Y)

Variabel Intervening merupakan variabel yang memiliki hubungan antara variabel independen dan dependen dimana variabel ini dapat mempengaruhi variabel laten yang ada pada penelitian ini. Pada penelitian ini Customer Satisfaction sebagai variabel intervening yang berguna untuk mengetahui variabel lain dengan kata lain variabel logistik service quality tidak langsung mempengaruhi customer retention.

Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini pada variabel pengukuran yang digunakan yaitu satuan skala likert. Tujuan digunakannya skala likert yaitu untuk mengukur perbuatan kerja sama individu yakni dengan melakukan pengukuran melalui tanggapan negatif maupun positif suatu pernyataan.

Di bawah ini merupakan keterangan nilai menggunakan skala likert:

Sangat (S)	: 3
Cukup (C)	: 2
Kurang (K)	: 1

Rancangan Analisis

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah Partial Least Square-Structural Equation Model (SEM-PLS). Dibawah ini adalah tahapan cara mengolah data menggunakan Teknik Partial Least Square Structural Equation Model (SEM-PLS).

1. Model Pengukuran (Outer Model)

a. Uji Validitas Konvergen

Validitas Konvergen merupakan jenis validitas yang mempunyai hubungan terhadap variabel yang diukur, pengukuran ini berdasarkan tingkat korelasi dari suatu variabel, besar kecilnya hubungan antara variabel diukur menggunakan jenis model pengukuran refleksi. variabel yang diukur validitas nya terdiri dari variabel laten dan variabel indikator, pada metode perhitungan validitas konvergen menggunakan standard loading factor $> 0,5$, jika nilai dari loading factor melebihi dari standar uji validitas maka dikatakan telah memenuhi validitas konvergen.

b. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan digunakan untuk membuktikan bahwa masing masing variabel memiliki konsep tersendiri, pengujian validitas berfungsi untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sudah sesuai dengan kriteria pengukuran penilaian.

c. Uji Reliabilitas Komposit

Pada uji reliabilitas komposit dapat menggunakan 2 metode penyelesaian yaitu composite reliability dan cronbach alpha masing-masing metode ini mempunyai pengukuran dan fungsi yang berbeda. Pengukuran batas nilai bawah menggunakan cronbach alpha dengan ketentuan nilai $>0,60$ dan pengukuran composite reliability mengukur nilai sesungguhnya dari suatu variabel sehingga nilai pengukuran tersebut bernilai $>0,6$

2. Merancang Model Struktural

a. Uji R-Square (R^2)

Koefisien determinasi merupakan sebuah alat ukur untuk menilai sejauh mana keterlibatan variabel bebas terhadap variabel terikat, hasil nilai dari koefisien determinan yang kecil menandakan kemampuan untuk menjelaskan variabel independen terhadap variabel dependen memiliki keterbatasan, Jika hasil nilai dari penelitian berada diantara 0,33 dan 0,67 maka dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan mempunyai kesetaraan nilai yang baik.

b. Uji Signifikasi

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan dependen maka harus dilakukan uji signifikansi untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel tersebut. Rumusan yang digunakan dalam penyelesaian uji ini menggunakan hipotesis sebagai berikut

H1: pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara signifikan

H0: Variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen

3. Nilai Predictive Relevance

Pengukuran hasil nilai observasi suatu penelitian dapat diketahui dengan penilaian predictive relevance, dasar penilaian terbagi menjadi dua hasil perhitungan, jika nilai Q square > 0 maka dapat disimpulkan bahwasanya nilai

hasil observasi dikategorikan tidak baik dan untuk nilai Q square < 0 dapat diambil kesimpulan bahwa nilai tersebut tidak memenuhi standar penilaian yang dikategorikan nilai hasil observasi tidak baik

4. Melakukan Pengujian pada Hipotesis

Rancangan pengujian hipotesis ini dilakukan untuk menilai ada atau tidak kaitannya antara Logistic Service Quality sebagai Variabel Eksogen (X) terhadap Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening (Y) dan Customer Retention sebagai Variabel Endogen (Z) dalam penelitian.

Berdasarkan hipotesis diatas, berikut merupakan model penelitian yang akan diujikan dengan aplikasi *Smart PLS 4*:



Gambar 1 Model Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa dan survey kuesioner yang kelompok kami lakukan terhadap 110 responden dengan kriteria umur 15-25 tahun sebanyak 83 orang, umur sekitar 25 – 35 tahun sebanyak 21 orang dan umur sekitar 35 – 45 tahun sebanyak 6 orang.

Tabel 1 Hasil Survey Variabel Logistics Service Quality

No	Pernyataan	Sangat	Cukup	Kurang	Persentase Sangat	Persentase Cukup	Persentase Kurang
1.	Bagaimana pengalaman anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan TIKI	16	45	49	14,5%	40,9%	44,5%
2.	Seberapa tinggi kepuasan anda terhadap pelayanan pegawai pada perusahaan TIKI	19	43	48	17,3%	39,1%	43,6%

1. Berdasarkan hasil data kuesioner yang telah kami dapat dari 110 responden terkait pertanyaan tentang “Bagaimana pengalaman konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan TIKI” ditemui sebanyak 14,5% memilih variabel “Sangat Puas”, artinya hanya sebanyak 16 orang pelanggan yang puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan perusahaan TIKI dalam menjalankan proses logistiknya. Sementara itu terdapat 40,9% responden yang memilih variabel “Kurang Puas”, yang mana artinya terdapat sebanyak 49 orang pelanggan yang merasa kurang puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan perusahaan TIKI tersebut, di dalamnya mencakup waktu ketepatan pengiriman barang tidak selalu sesuai dengan yang diharapkan.
2. Seberapa tingginya kepuasan para responden terhadap layanan yang diberikan para pegawai perusahaan TIKI, didapatkan sebesar 17,3% responden sangat puas terhadap kinerja para pegawai TIKI, melihat dari banyaknya persentase tersebut,

dapat diartikan bahwa sekitar 19 orang responden merasa bahwa yang dilakukan para pegawai sudah sesuai dengan yang diharapkan para konsumen. Sementara itu banyaknya jumlah responden yang cenderung merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan para pegawai perusahaan TIKI, memiliki jumlah yang lebih banyak. Yakni sekitar 43,6% responden kurang merasa puas dengan apa yang sudah dilakukan pegawai terhadap konsumennya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kurang puasnya para konsumen terhadap pegawai ialah komunikasi yang kurang baik terhadap kedua belah pihak.

Tabel 2 Hasil Survey Variabel Customer Retention

No	Pernyataan	Sangat	Cukup	Kurang	Persentase Sangat	Persentase Cukup	Persentase Kurang
1.	Seberapa percaya anda dengan keamanan barang yang dikirim oleh perusahaan TIKI	20	43	47	18,2%	39,1%	42,7%
2.	Seberapa tinggi keinginan anda kembali menggunakan jasa ekspedisi TIKI	11	35	64	10%	31,8%	58,2%

1. Berdasarkan poin kepercayaan konsumen terhadap keamanan barang yang dikirim melalui pelaku usaha TIKI, didapati sebanyak 18,2% responden yang sangat puas dengan treatment yang diberikan pegawai terhadap barang-barang para konsumen yang dikirim melalui pelayanan jasa TIKI ini tersebut. Sementara

- ada sebanyak 42,7% responden yang merasa kurang puas dengan treatment yang diberikan para pegawai terhadap barang-barang konsumen. Dikarenakan keadaan barang saat sampai ditangan konsumen mengalami kecacatan pada kemasannya.
2. Berikutnya mengenai seberapa tingginya keinginan konsumen untuk kembali menggunakan jasa ekspedisi TIKI, didapati hanya sebanyak 10% atau hanya sebanyak 11 orang responden yang sangat berkeinginan untuk kembali menggunakan jasa ekspedisi ini. Sementara itu, ada sebanyak 58,2% responden yang cenderung memilih untuk tidak lagi menggunakan jasa ekspedisi ini. Atau sebanyak 64 orang responden yang merasa bahwa pelayanan jasa yang diberikan ekspedisi ini, tidak terlalu sesuai dengan yang diharapkan para konsumen. Kebanyakan dari mereka cenderung akan memilih ekspedisi lainnya untuk mereka gunakan.

Tabel 3 Hasil Survey Variabel Customer Satisfaction

No	Pernyataan	Sangat	Cukup	Kurang	Persentase Sangat	Persentase Cukup	Persentase Kurang
1.	seberapa tinggi tingkat kepercayaan anda terhadap layanan yang diberikan perusahaan TIKI	15	47	48	13,6%	42,7%	43,6%
2.	Seberapa puas anda terhadap kecepatan pengiriman yang diberikan oleh perusahaan TIKI	11	48	51	10%	43,6%	46,4%

1. Berdasarkan poin seberapa tingginya tingkat kepercayaan konsumen terhadap layanan yang diberikan perusahaan TIKI, didapati sebanyak 13,6% responden yang sangat tinggi tingkat kepercayaannya kepada jasa ekspedisi ini. Yang mana ini berarti ada sebanyak 15 orang menaruh kepercayaan yang tinggi kepada perusahaan ini untuk bisa berlangganan kepada perusahaan TIKI ini tersebut. Sementara itu, ada sebanyak 43,6% responden yang tidak menjadikan perusahaan ini sebagai satu-satunya ekspedisi yang dia (konsumen) percaya. Karena ada beberapa komitmen yang tidak dijalankan dengan baik oleh perusahaan TIKI ini tersebut, contohnya seperti ketepatan waktu pengiriman yang bisa mempengaruhi kepercayaan konsumen untuk berlangganan dengan perusahaan pelayanan jasa ini tersebut.
2. Berikutnya mengenai seberapa puasny konsumen terhadap kecepatan pengiriman yang diberikan oleh perusahaan TIKI, didapati hanya ada sebanyak 10% responden atau sekitar 11 orang yang sangat puas dengan kecepatan pengiriman yang diberikan oleh pihak ekspedisi ini. Sebaliknya, ada sebanyak 46,4% responden yang merasa kurang puas dengan kecepatan pengiriman yang diberikan perusahaan TIKI ini tersebut. Ada sebanyak 51 orang merasa bahwa proses pengiriman yang dilakukan oleh perusahaan TIKI ini, cenderung lambat dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Guna mendapatkan hasil yang sesuai maka dilakukan rancangan analisis pada penelitian ini menggunakan alat analisis yaitu Partial Least Square-Structural Equation Model (SEM-PLS). Berikut merupakan tahapan penyelesaian melalui proses pengolahan pada data yang sudah ada menggunakan Model SMART-PLS.

1. Uji Validitas Konvoergen

Table 4 Nilai Outer Loading

Kode Indikator	Variabel		
	Customer Retention	Customer Satisfaction	Logistik Service Quality
X1.1			0.956
X1.2			0.955
Z1.1		0.952	
Z1.2		0.953	
Y1.1	0.926		
Y1.2	0.919		

Table 5 Total AVE

Variabel Indikator	Average Variance Extracted (AVE)
Customer Retention	0.851
Customer Satisfaction	0.908
Logistik Service Quality	0.913

Sesuai data pada tabel 1 di dapatkan nilai outer loading pada tiap variabel yaitu $0,70 >$, ini menunjukkan bahwa seluruh indikator tidak perlu dieliminasi dari model, maka didapatkan kesimpulan bahwa pada indikator tiap variabel sudah mencukupi konvergen dan juga memiliki tingkat validitas yang cukup tinggi. Nilai Average Variance Extracted pada setiap indikator dalam variabel penelitian ini sebesar $0,50 >$, ini menandakan setiap jenis variabel yang ada sudah memenuhi convergent validity yang baik dan sesuai dengan metode perhitungan pada penelitian.

2. Uji Validitas diskriminan

Table 6 *Cross Loading*

Kode Indikator	Variabel		
	Customer Retention	Customer Satisfaction	Logistik Service Quality
X1.1	0.881	0.877	0.956
X1.2	0.875	0.871	0.955
Z1.1	0.877	0.952	0.866
Z1.2	0.886	0.953	0.877
Y1.1	0.926	0.866	0.878
Y1.2	0.919	0.841	0.816

Dapat kita lihat tabel diatas korelasi konstruk indikator pada setiap variabel dengan nilai yang lebih tinggi daripada korelasi indikatornya dengan konstruksi yang lain maka dapat dihasilkan validasi yang diskriminasi tinggi

3. Uji Reliabilitas Komposit

Table 7 Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_a)	Composite Reliability (rho_c)
Logistics Service Quality	0.825	0.826	0.920
Customer Retention	0.898	0.898	0.952
Customer Satisfaction	0.904	0.904	0.954

Pada tabel diatas terlihat nilai dari 3 variabel berada diatas > 0.7 , yang terdiri dari Composite Reliability dan Cronbach's Alpha, nilai ini menandakan bahwasanya pengukuran yang dilakukan telah memenuhi kriteria, sehingga jenis model yang digunakan sudah reliabel dan dapat dilanjutkan ke tahap selanjutnya.

4. Koefisien Determinasi (Uji R-square)

Table 8 Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Customer Retention	0.888
Customer Satisfaction	0.837

Pada tabel diatas didapatkan nilai dari Customer Retention dan Customer Satisfaction yang dipengaruhi oleh Logistik Service Quality, Nilai dari Customer Retention didapatkan nilai sebesar 0,888 yang dapat dipengaruhi variabel LSQ menjadi 80,8% (kategori moderat). Dan nilai dari customer Satisfaction sebesar 83,7% (kategori moderat) yang dipengaruhi oleh variabel LSQ.

5. Koefisien Jalur (path coefficient)

Table 9 Nilai Rekap Koefisien Jalur

HIPOTESIS			Koefisien Jalur	Keterangan
Pengaruh Langsung				
H1	Customer Satisfaction	Customer Retention	0.520	Positive
H2	LSQ	Customer Retention	0.443	Positive
H3	LSQ	Customer Satisfaction	0.915	Positive
Pengaruh Tidak Langsung				
H4	LSQ	Customer Retention	0.476	Positive

Berdasarkan data pada tabel 7 dinyatakan bahwa Customer Satisfaction sebagai variabel intervening mempunyai peran penting dalam memperkuat hubungan antara Logistik Service Quality dengan Customer Retention, nilai yang didapat yaitu 0.476, Nilai ini diperoleh dari hasil total indirect effect pada SEM (PLS). Variabel Customer Satisfaction dapat berperan baik dalam upaya memberikan dampak terhadap Variabel Logistik Service Quality dan Costomer Retention.

6. Uji Hipotesis

Tabel 10 Hasil Uji Hipotesis

HIPO		TESIS	T - Statistik	P Values	Keterangan
Pengaruh Langsung					
H 1	LSQ	Customer Retention	4.096	0.000	Significant
H 2	LSQ	Customer Satisfaction	47.374	0.000	Significant
H 3	Customer Satisfaction	Customer Retention	4.788	0.000	Significant
Pengaruh Tidak Langsung					
H 4	LSQ	Customer Retention	4.674	0.000	Significant

Hipotesis 1: Pengaruh Logistic Service Quality terhadap Customer Retention

Berdasarkan data pada tabel 5, dapat dilihat bahwa jalur koefisien pada Logistic Service Quality terhadap Customer Retention sebanyak 0.443 (lebih besar >0), dari data ini diperoleh pengaruh LSQ terhadap variable Customer Retention, berdasarkan tabel 6 memiliki nilai T-statistik $4.096 > 1.96$ dan nilai P Values $0.000 < 0.05$, hasil dari data tersebut menandakan LSQ memiliki pengaruh yang cukup penting terhadap variabel customer retention. Pelayanan yang baik dari perusahaan membuat pelanggan merasa puas serta diperhatikan keberadaannya, sehingga pelanggan tetap setia menggunakan jasa TIKI dan tidak beralih ke kompetitor lain

Hipotesis 2: Pengaruh Logistic Service Quality terhadap kepuasan pelanggan

Data pada tabel 5 diketahui nilai jalur koefisien LSQ terhadap customer satisfaction sebesar 0.915 (lebih besar >0), sehingga variable logistik service quality memiliki pengaruh positif terhadap variable customer satisfaction dan berdasarkan pada perhitungan Uji Hipotesis mempunyai hasil nilai T-statistik $47.374 > 1.96$ dan nilai P Values $0.000 < 0.05$. Sehingga dinyatakan variable logistik service quality mempunyai

pengaruh yang besar terhadap customer satisfaction. Logistik service quality memiliki pengaruh positif dan mempunyai kepentingan terhadap Customer Satisfaction, tingkat pelayanan dapat mempengaruhi Customer Satisfaction tersebut, maka dari itu semakin meningkatnya pelayanan yang diberikan maka rasa kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga akan semakin meningkat.

Hipotesis 3: Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Retention

Pada tabel 5, dapat diketahui bahwa nilai jalur koefisien pada customer satisfaction terhadap customer retention adalah 0.520 (lebih besar >0), sehingga variable customer satisfaction mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel customer retention dan berdasarkan tabel 6, data yang didapat ialah nilai T-statistik $4.788 > 1.96$ dan nilai P Value $0.000 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan Customer Satisfaction mempunyai pengaruh terhadap Customer Retention, yang mana semakin pelanggan merasa puas dengan pelayanan maka akan semakin mudah juga pelanggan untuk kembali menggunakan jasa produsen.

Hipotesis 4: Pengaruh Logistic Service Quality terhadap Customer Retention dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening

Setelah kita lihat tabel 5, dapat dilihat bahwa nilai jalur koefisien 0.476 (lebih besar >0), sehingga variabel LSQ yang memiliki hubungan dengan customer satisfaction mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap variabel Customer Retention. Berdasarkan tabel 6 diketahui nilai T-statistik $4.674 > 1.96$ dan nilai P Value $0.000 < 0.05$, sehingga variabel Logistic Service Quality yang dimediasi oleh customer satisfaction berpengaruh signifikan terhadap variabel Customer Retention. Kesimpulannya, hubungan variabel Logistic Service Quality dan Customer Retention mempunyai nilai yang relatif rendah dari variable Logistik Service Quality yang didasari oleh Customer Satisfaction, munculnya kepuasan pelanggan didasari oleh pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, hal ini akan berdampak kepada Customer Retention secara langsung juga menguntungkan bagi perusahaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari kualitas layanan logistik perusahaan TIKI terhadap kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan. Metode yang

digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 109 responden pelanggan TIKI di pulau Jawa. Hasil analisis dan survei kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan TIKI. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan logistik TIKI masih perlu ditingkatkan lagi untuk memenuhi harapan pelanggan. Selain itu, keinginan untuk menggunakan jasa ekspedisi TIKI juga rendah, ini ditunjukkan dengan rendahnya tingkat retensi pelanggan. Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan logistik perusahaan TIKI memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan TIKI perlu melakukan perbaikan dalam kualitas layanan logistik mereka guna meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, dan retensi pelanggan dalam konteks perusahaan TIKI. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan TIKI untuk mengidentifikasi area perbaikan dalam layanan logistik mereka dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan.

Oleh karena itu, perusahaan TIKI perlu melakukan perbaikan dalam kualitas layanan logistiknya, guna meningkatkan kepuasan dan retensi pelanggan. Berdasarkan hasil yang diperoleh yang dapat kami ambil pada jasa perusahaan TIKI ini termasuk dalam kategori yang cukup baik, oleh sebab itu TIKI harus meningkatkan kualitas pelayanan seperti keterlambatan pengiriman dan customer service pada perusahaan TIKI. Kepuasan pelanggan pada jasa ekspedisi TIKI masih termasuk dalam kategori yang cukup rendah, dengan begitu perusahaan harus menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mengetahui apa yang konsumen inginkan, dengan begitu kepuasan konsumen akan tercapai. Apabila konsumen tersebut tidak merasa puas maka sudah dapat dipastikan konsumen tersebut tidak akan kembali menggunakan layanan atau jasa dari suatu perusahaan tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan perlu diperhatikan karena sangat penting bagi suatu perusahaan. |

UCAPAN TERIMA KASIH

Sebagai penutup paper ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang sudah terlibat dan berkontribusi dalam penelitian ini. Karena paper ini

tidak akan terealisasikan tanpa adanya kerja sama serta dukungan yang baik dari semua pihak yang terlibat.`

Penulis ucapkan terima kasih juga kepada para dosen yang telah memberikan bimbingan dan memberikan panduan yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menyusun paper ini. Penulis berharap paper ini dapat memberikan manfaat dan menjadi bahan pembelajaran dalam bidang ini untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. A., & Djatmiko, T. (2016). Pengaruh e-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada lazada. co. id. *eProceedings of Management*, 3(1).
- Japarianto, E. (2018). Pengaruh logistics service quality terhadap customer retention dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada industri ekspedisi laut di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 25-32.
- Nabilah Muhamad (2023). Ini Layanan Ekspedisi yang Banyak Digunakan Penjual ECommerce Lokal. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/ini-layananekspedisi-yang-banyak-digunakan-penjual-e-commerce-lokal> (Diakses pada 18 Oktober 2023)
- Purba, T. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Cahaya Express Di Kota Batam. *Rekaman: Riset Ekonomi Bidang Akuntansi dan Manajemen*, 4(2), 406-416.
- Sumarna, D. L., & Siregar, I. H. (2022). Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Pos Kilat Khusus Pt Pos Indonesia (Persero). *Jurnal Logistik Bisnis*, 12(2), 64-75.
- Subagiyo, T. M. L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada PT. SUNGGONG LOGISTICS. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 72-89.
- Universitas Medan Area. Fisipol (2022). Teknik Pengambilan Sampel pada Penelitian. <https://ilmukomunikasi.uma.ac.id/2022/01/27/teknik-pengambilan-sampel-padapenelitian/> (Diakses pada 15 Oktober 2023)