

e-ISSN: 2962-8873, p-ISSN 2964-6049

DOI: <https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2>

Received: 24 April 2023, Revised: 12 Mei 2023, Publish: 22 Mei 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Analisis Kualitas Layanan Logistik, Fasilitas Pengiriman Barang, dan Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Langgan

Hasna Fitriani¹

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Program Studi Manajemen Logistik, Cipinang Besar, Jakarta Timur, Indonesia, hasnafitriani11@gmail.com

Corresponding Author: hasnafitriani11@gmail.com¹

Abstract: *The Influence of Logistics Costs, Inter-island Distance, and Transportation Infrastructure on the Quantity of Goods Transported between Islands: A Literature Review*” This scholarly article aims to build hypotheses regarding the impact of independent variables on dependent variables, which will be used in future research. The research objects are drawn from online media sources such as Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero, and other online journals. The research method involves qualitative descriptive analysis based on e-books and scholarly journals. The article’s findings are as follows: 1) Logistics costs significantly affect the quantity of goods transported between islands. 2) Inter-island distance has an impact on the quantity of goods transported between islands. 3) Transportation infrastructure influences the quantity of goods transported between islands.

Keywords: *Customer Satisfaction, Logistics Service Quality, Goods Delivery Facility, Customer Service*

Abstrak: Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Fasilitas pengiriman Barang dan Layanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup bidang ilmu. **Tujuan** artikel ini membangun hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang akan digunakan pada riset berikutnya. **Objek riset** pada pustaka media online, *Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero* dan media jurnal *online* lainnya. **Metode riset dengan library research** bersumber dari *e-book* dan jurnal ilmiah. **Analisis** pendekatan deskriptif kualitatif. **Hasil** artikel ini: 1) Kualitas Layanan Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; 2) Fasilitas pengiriman Barang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; dan 3) Layanan Customer Service berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan Logistik, Fasilitas pengiriman Barang, Layanan Customer Service

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Logistik didefinisikan sebagai hal yang berkaitan dengan aliran fisik dan informasi serta penyimpanan bahan mentah hingga distribusi akhir produk jadi. Oleh karena itu, manajemen persediaan dan bahan mengacu pada penyimpanan dan aliran ke dan melalui proses produksi, sedangkan distribusi mengacu pada penyimpanan dan aliran dari titik akhir produksi ke pelanggan atau pengguna akhir (Pribadi et al., 2017).

Jasa pengiriman barang yang handal dan berkualitas menjadi kunci utama bagi kelancaran distribusi produk dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, analisis kualitas layanan logistik, fasilitas pengiriman barang, dan layanan customer service menjadi penting untuk dilakukan. Pengiriman barang atau jasa logistik adalah jasa yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain, baik yang dapat dilihat maupun tidak dan hanya dapat dirasakan. Jasa pengiriman mempunyai empat ciri utama yaitu: 1) tidak berwujud, 2) tidak dapat dibagi-bagi, 3) dapat diubah, dan 4) mudah rusak (Primadi et al., 2017).

Artikel ini mengalisis pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Fasilitas pengiriman Barang, dan Layanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan, suatu studi tinjauan Pustaka dalam bidang bidang ilmu.

Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan:

- 1) Pengaruh Kualitas Layanan Logistik terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan;
- 2) Pengaruh Fasilitas pengiriman Barang terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan; dan
- 3) Pengaruh Layanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan;

METODE

Metode penyusunan artikel literature review adalah dengan metode kajian pustaka artikel terdahulu yang relevan dengan pembahasan variabel di Analisa secara kualitatif berdasarkan temuan dari Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier dan media publikasi jurnal online lainnya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review atau kajian kepustakaan. Literature review merupakan suatu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menghasilkan sebuah tulisan yang berkenaan dengan suatu topik atau isu tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan fenomena, tujuan, dan alat analisis yang digunakan dalam menganalisa artikel terdahulu, maka hasil penelitian tersebut dapat ditarik instisari sebagai berikut:

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Ode et al., 2022) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan yang dirasakan pelanggan setelah mengkonsumsi suatu barang atau jasa. Kepuasan pelanggan juga merupakan penilaian berdasarkan keputusan pembelian tertentu dan pilihan mengenai penggunaan atau konsumsi suatu barang atau jasa.

Menurut (Siregar, 2021) Kepuasan Pelanggan adalah tingkat di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi, sehingga menghasilkan pembelian berulang dan loyalitas yang berkelanjutan. Kunci dari loyalitas pelanggan adalah kepuasan, sehingga kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi para pebisnis untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka Panjang. Kepuasan pelanggan tidak dapat dicapai hanya dengan kualitas pelayanan saja, namun ada faktor lain yang dapat menunjang tercapainya kepuasan pelanggan.

Menurut (Marina et al., 2018) Kepuasan Pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau kenyataan yang dirasakan dengan harapan. Jadi, untuk mencapai suatu tingkat kepuasan, pelanggan terlebih dahulu mempunyai harapan bahwa perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut ingin memberikan tanggapan terhadap mereka. Pelanggan yang merasa sangat puas akan menciptakan hubungan emosional dengan merek yang dikonsumsinya dan menjadi loyal.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Kepuasan Pelanggan merupakan faktor penting keberhasilan bisnis. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menerapkan strategi yang tepat untuk meningkatkannya, bisnis dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, keuntungan, ekspektasi bisnis, dan mengurangi biaya.

Kualitas Layanan Logistik

Menurut (Imelda et al., 2021) **Kualitas Layanan Logistik** adalah sikap atau penilaian secara global terhadap keunggulan layanan yang diberikan, meskipun ruang lingkup sebenarnya tidak selalu sama, tetapi telah dikembangkan ukuran-ukuran kualitas layanannya. Kualitas layanan merupakan skala multi item dengan beberapa pertanyaan yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut (Wardhani et al., 2020) **Kualitas Layanan Logistik** adalah bagian penting dalam pemasaran untuk menciptakan kepuasan pelanggan khususnya di bidang jasa. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah menjadi ukuran dasar dalam persaingan logistik. Ada banyak definisi yang menjelaskan bagaimana layanan logistik yang berkualitas dapat memuaskan pelanggan. Jika layanan logistik suatu perusahaan lebih unggul maka dapat membedakannya dengan kompetitornya. Yang bisa dilakukan adalah koordinasi antara ahli logistik dan bagian pemasaran.

Menurut (Nugraha et al., 2022) **Kualitas Layanan** dikategorikan TRRAE (Substance, Reliability, Responsibility, Assurance, Empathy) :

- Substance : Dimensi mengacu pada fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas.
- Reliability : Dimensi ini mengacu pada kemampuan memberikan layanan sesuai janji tanpa kesalahan (konsisten) dan akurat.
- Responsibility : Dimensi ini mengacu pada kemauan membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan segera/tepat waktu.
- Assurance : Dimensi ini mengacu pada pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan.
- Emphaty : Dimensi ini mengacu pada tingkat pemahaman/simpati dan perhatian individual yang ditunjukkan perusahaan kepada pelanggannya.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa **Kualitas Layanan Logistik** adalah sebuah konsep yang mengacu pada tingkat keunggulan perusahaan logistik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan logistik yang berkualitas baik dapat meningkatkan daya saing profitabilitas karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Suatu sistem logistik dikatakan baik apabila memenuhi kepuasan pelanggan dan mencapai kinerja bisnis tepat waktu dengan harga yang kompetitif. Dalam hal ini, kualitas layanan logistik bergantung pada bagaimana perusahaan jasa memberikan layanan terbaik dari sudut pandang logistik, misalnya informasi kemajuan pengiriman sehingga pengguna jasa dapat melacaknya melalui mekanisme peta elektronik. Selain itu, kecepatan pengiriman atau dari segi logistik, serta keamanan barang yang dikirim dan diterima oleh pengguna layanan otomatis akan

meningkat jika layanan dirasa melebihi ekspektasi. Pelanggan akan merasa puas terhadap kinerja yang diberikan perusahaan apabila memenuhi harapannya.

Fasilitas pengiriman Barang

Menurut (Syayuti et al., 2023) Fasilitas adalah segala jenis perangkat atau bentuk yang dapat diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan untuk menunjang kenyamanan pelanggan. Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum pelayanan dapat diberikan kepada konsumen. Menurut (Valenti et al., 2019) Contohnya seperti Pengiriman barang di terminal kargo meliputi empat fungsi, yaitu konversi, penyortiran, penyimpanan, serta fasilitasi dan dokumentasi. Pada proses konversi, barang yang memiliki ukuran kecil digabungkan menjadi satu unit yang lebih besar agar lebih mudah ditangani saat diproses di sisi udara atau di pesawat. Proses pemilahan dimaksudkan untuk memilih dan menggabungkan sejumlah barang yang akan dijadikan satu muatan pesawat dengan tujuan yang sama. Penyimpanan diperlukan untuk melakukan perakitan dengan cara mengubah dan memilih. Fasilitasi dan dokumentasi adalah proses pengangkutan fisik yang melibatkan operator bandara dan instansi pemerintah terkait.

Menurut (Nugroho & Primadi, 2018) Fasilitas pengiriman Barang adalah fasilitas yang disediakan oleh perusahaan untuk memperlancar operasional logistik. Pada dasarnya fasilitas inilah yang menjadi faktor penentu apakah masyarakat akan memilih menggunakan jasa pengiriman dari suatu perusahaan atau perusahaan lainnya. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan kegiatan usaha atau pekerjaan untuk mencapai tujuan. Penyediaan fasilitas memegang peranan penting dalam perkembangan perusahaan di masa depan. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus memberikan fasilitas terbaik bagi konsumen. Tujuan dari fasilitas ini adalah untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen tertentu dan harapan agar konsumen mau membeli kembali jasa yang diberikan perusahaan.

Menurut (Mawarni, 2022) Salah satu contoh fasilitas pengiriman barang seperti, pelacakan online yang memungkinkan pelanggan dengan mudah mengelola proses barang pesanan, dimana barang tersebut dapat dilacak secara real time. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa distribusi adalah ketepatan pengiriman, kecepatan pengiriman dan keramahan dalam menciptakan nilai kepuasan pelanggan. Keakuratan dan kecepatan bisnis dapat didukung dengan sistem pelacakan yang digunakan hampir semua bisnis saat ini.

Dari beberapa teori di atas peneliti mensintesis bahwa **Fasilitas pengiriman Barang** adalah Fasilitas pengiriman barang adalah infrastruktur yang digunakan untuk membuat proses pengiriman lebih efisien dan produktif. Fasilitas pengiriman barang merupakan bagian penting dari proses logistik. Fasilitas yang tepat akan membantu dunia usaha meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan dan daya saing.

Risiko di setiap perusahaan pasti ada dan selalu ada risiko di segala bidang bisnis. Salah satu ancaman terhadap kepuasan pelanggan perusahaan logistik adalah banyaknya pesaing di bidang jasa pengiriman. Perusahaan harus terus meningkatkan daya saingnya. Perusahaan harus mampu menjadi lebih kuat dalam waktu singkat dan menghadapi kebutuhan yang besar. Persaingan antar perusahaan saat ini sangatlah ketat. Pesaing terus meningkatkan kemampuannya untuk mencapai keunggulan kompetitif agar dapat terus bersaing dalam bidang distribusi seperti fasilitas dan layanan yang diberikan (Nugroho & Primadi, 2018).

Layanan Customer Service

Menurut (Arif, Yunita, 2018) Pelayanan atau jasa adalah suatu jasa yang berupa karya atau prestasi yang ditawarkan kepada masyarakat untuk digunakan konsumen. Sistem produktivitas SDM (Sumber Daya Manusia) yang baik sangat diperlukan untuk meningkatkan pelayanan. Produktivitas terbagi dua hal aspek penting yaitu M1 yakni MAN dan M2 Machines.

MAN adalah orang yang dapat menjalankan aktivitas dalam perusahaan sedemikian rupa sehingga dapat ditingkatkan kualitasnya sehingga tercipta suatu sistem yang baik. Manchines adalah alat yang digunakan sebagai penunjang sistem agar proses pelayanan terlaksana dengan baik.

Menurut (Marlius & Putriani, 2020) Secara umum Layanan Customer Service adalah setiap kegiatan yang dirancang atau dimaksudkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas layanan pelanggan didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Ada lima perspektif yang berkembang tentang kualitas. Perspektif-perspektif ini menjelaskan mengapa orang dapat melihat kualitas ini dengan cara yang berbeda dalam berbagai konteks.

Perspektif-perspektif ini adalah sebagai berikut:

- a. Pendekatan Transendental;
- b. Pendekatan Berbasis Produk;
- c. Pendekatan Berbasis Pengguna;
- d. Pendekatan Berbasis Produk; dan
- e. Pendekatan Berbasis Nilai

Menurut (Hidayat Rachmat, 2014) Dalam bidang logistik, fungsi Customer Service adalah sebagai berikut:

1. Melakukan proses bisnis Pencatatan Airway Bill jika pelanggan ingin mengirimkan barang ke luar daerah atau kota. Mereka akan mencatat ini sebagai bukti bahwa barang telah diterima oleh pelanggan dari Perusahaan Ekspedisi, disertai dengan bukti AWB Rangkap 5, Copy AWB untuk pelanggan, dan selebihnya untuk perusahaan.
2. Catatan manifes proses bisnis oleh perusahaan di mana mengirimkan barang pelanggan ke tujuan. Proses ini biasanya dilakukan langsung pada hari ini. Pada saat barang sampai di customer service, proses manifes berjalan pada sore harinya, terlebih dahulu setiap manifes dikirim ke tempat tujuan, kemudian lokasi dan tujuan dikelompokkan menjadi satu untuk memudahkan pencatatan barang yang dikirimkan pada bagian manifes .
3. Proses bisnis dimana perusahaan membuat invoice Pembayaran pengiriman barang ke pelanggan , proses penerbitan invoice hanya ke pelanggan .

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesis bahwa **Layanan Customer Service** memegang peranan penting dalam kegiatan logistik karena secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Berikut adalah beberapa alasan mengapa layanan pelanggan penting dari sudut pandang logistik.

- Komunikasi yang efektif
- Meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pelanggan
- Memberikan solusi dan dukungan
- Meminimalkan dampak negatif
- Mendapatkan feedback Pelayanan pelanggan yang baik dalam kegiatan logistik sangat penting untuk menjamin kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan yang tinggi berkontribusi terhadap kesuksesan jangka panjang perusahaan melalui peningkatan loyalitas, reputasi yang kuat, dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel tinjauan pustaka ini adalah melakukan analisa mendalam artikel yang terdahulu yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat struktur berfikir rencana penelitian:

Pengaruh Kualitas Layanan Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Pawitan & Najib, 2012) Kualitas Layanan Logistik merupakan harapan pelanggan; pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan (needs) serta ketepatan atau kesesuaian (accuracy) dalam penyampaian atau penghantaran produknya. Kualitas layanan adalah tingkat yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas yang dirasakan dan diharapkan adalah dua komponen kualitas layanan. Kualitas yang dirasakan dapat didefinisikan sebagai penilaian umum pelanggan tentang posisi dan keunggulan layanan yang mereka terima, sedangkan kualitas diharapkan menjelaskan harapan pelanggan tentang layanan yang mereka terima.

Terdapat Lima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) **Aset yang dapat digunakan:** (tempat fisik, peralatan, penampilan toko, dan penampilan personel.
- 2) **Keandalan:** kemampuan perusahaan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat
- 3) **Responsibility:** kesiapan perusahaan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan.
- 4) **Assertiveness:** tingkat pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menimbulkan rasa percaya diri.
- 5) **Empati:** Kepedulian dan perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Dimensi ini juga mencakup akses pelanggan, komunikasi dan pemahaman.

Kualitas Layanan Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Kualitas Layanan Logistik dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan terdapat 8 indikator Kepuasan Pelanggan

Beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan Logistik yaitu sebagai berikut :

- 1) Ketepatan Waktu
- 2) Ketepatan Tempat
- 3) Kondisi Barang
- 4) Kemudahan Akses Informasi
- 5) Fleksibilitas dan Responsivitas
- 6) Biaya Pengiriman
- 7) Layanan Pelanggan
- 8) eputasi Perusahaan Logistik

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Kualitas Layanan Logistik, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan adalah Mengembangkan Visi dan Misi yang Jelas tentang Layanan Logistik, Membangun Infrastruktur Logistik yang Memadai, Memanfaatkan Teknologi untuk Meningkatkan Layanan Logistik, dimana dengan menerapkan langkah-langkah strategis tersebut, pengelola dapat meningkatkan kualitas layanan logistik dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan, pertumbuhan penjualan dan profitabilitas perusahaan.

Pengaruh Fasilitas Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Hafizha et al., 2019) Fasilitas Pengiriman Barang adalah fasilitas atau alat yang dapat memadai proses distribusi barang. Peran utama penyedia jasa transportasi adalah sebagai pengangkut barang dari tempat asal ke tempat tujuan. Peran sebagai perusahaan angkutan barang ini mencakup jasa yang menyediakan akses angkutan barang baik jarak pendek maupun jarak jauh. Dalam bisnis jasa pengiriman komoditas, produsen dan konsumen harus berkomunikasi secara efektif untuk menciptakan nilai yang lebih tinggi atas pembelian jasa. Pada umumnya masyarakat menginginkan barang dan jasa dapat memenuhi kebutuhannya dengan baik.

Fasilitas Pengiriman Barang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Fasilitas Pengiriman Barang dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan terdapat 7 indikator Kepuasan Pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Fasilitas Pengiriman Barang adalah sebagai berikut :

- 1) Infrastruktur Logistik
- 2) Teknologi Informasi dan Komunikasi
- 3) Sumber Daya Manusia
- 4) Regulasi dan Kebijakan Pemerintah
- 5) Keamanan dan Asuransi
- 6) Biaya Pengiriman
- 7) Kepuasan Pelanggan

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Fasilitas Pengiriman Barang, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan yaitu sebagai berikut :

- Pengkajian dan pemetaan kebutuhan peralatan untuk pengiriman barang
- Mengembangkan strategi dan rencana untuk meningkatkan kemampuan fasilitas pengiriman produk
- Memantau dan mengevaluasi kinerja fasilitas pengiriman

Pengaruh Layanan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Kadlubek & Jereb, 2014) Layanan Customer Service bidang logistik dapat diartikan sebagai kemampuan atau kemampuan untuk memuaskan pelanggan terutama dalam hal waktu dan lokasi pengiriman, dengan menggunakan segala sesuatu yang tersedia, termasuk transportasi, penyimpanan dan inventaris, manajemen data dan paket. Karena setiap aktivitas logistik mempunyai dampak untuk memastikan bahwa pelanggan menerima produk atau layanan yang tepat, dalam kondisi yang tepat, pada waktu dan tempat yang tepat, dan dengan biaya yang wajar, menemukan layanan yang tepat berarti mengelola operasi logistik sedemikian rupa sehingga tingkat kepuasan pelanggan yang signifikan adalah kepuasan pelanggan dengan biaya serendah mungkin.

Layanan Customer Service berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Layanan Customer Service dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan terdapat 3 indikator Kepuasan Pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Layanan Customer Service sebagai berikut :

- 1) Ketersediaan layanan pelanggan dan kemudahan penggunaan.
- 2) Kecepatan dan akurasi respons
- 3) Pemecahan masalah dan kompensasi.

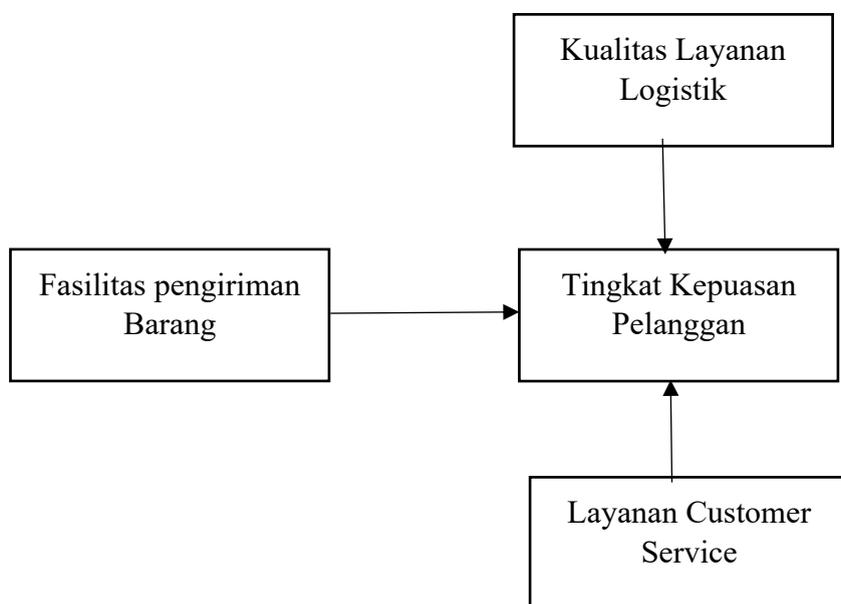
Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Layanan Customer Service, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan sebagai berikut :

- Meningkatkan komunikasi dan transparansi.
- Mempekerjakan dan mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas
- Meningkatkan proses dan prosedur Customer Service.

Dengan melakukan upaya tersebut di atas, perusahaan logistik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan temuan rumusan masalah, penelitian terdahulu yang sangat relevan dan pembahasan penelitian, maka tersusun rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1.



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Kualitas Layanan Logistik, Fasilitas pengiriman Barang, dan Layanan Customer Service berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Tingkat Kepuasan Pelanggan, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) x4: (Kinerja Karyawan)
- 2) x5: (Sistem Informasi Logistik)
- 3) x6: (Promosi)

KESIMPULAN

Kualitas layanan logistik, fasilitas pengiriman barang, dan layanan customer service memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan :

- 1) Layanan logistik berkualitas tinggi, seperti pengiriman tepat waktu, keamanan produk, dan pelacakan yang mudah, meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 2) Fasilitas pengiriman barang yang tepat meningkatkan kepuasan pelanggan, termasuk tersedianya berbagai pilihan kurir, layanan pengiriman internasional, dan asuransi pengiriman.

- 3) Layanan customer service yang tanggap, ramah, dan informatif membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan dengan cepat dan tepat sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan logistik, fasilitas pengiriman barang dan layanan customer service mempunyai pengaruh yang sangat signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada perusahaan logistik. Ketiga faktor ini saling berhubungan dan terus membentuk pengalaman pelanggan selama proses pengiriman. Layanan logistik yang berkualitas baik, seperti infrastruktur yang memadai, peraturan yang jelas, dan koordinasi yang efektif, dapat membantu menyederhanakan proses pengiriman, meningkatkan keamanan kargo dan mengurangi biaya transportasi. Hal ini pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kualitas layanan Customer service dan Fasilitas pengiriman barang yang baik juga penting untuk menjaga kepuasan pelanggan. Pelayanan pelanggan yang ramah, profesional, dan informatif dapat membantu pelanggan merasa dihormati dan dilayani dengan baik. Pelayanan pelanggan yang baik juga dapat membantu menyelesaikan masalah pelanggan dengan cepat dan efektif.

Dengan menyediakan logistik yang cepat dan berkualitas serta pelayanan pelanggan yang baik, perusahaan logistik dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan mendorong pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, perusahaan logistik perlu terus berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan berfokus pada kualitas layanan logistik publik, kecepatan pengiriman, dan kualitas layanan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Yunita, M. R. (2018). Strategi Pemasaran Jasa. *Strategi Pemasaran Jasa Freight Forwarding Jakarta*, 5(1), 20.
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Hidayat Rachmat. (2014). Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan. *Jurnal Sisfotek Global*, Vol. 4 No.(2), 41–46.
- Imelda, Julianto, M., Sidjabat, S., & Primadi, A. (2021). the Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty Logistic Services (Study Case on Sicepat Express Indonesia). *Global Research on Sustainable Transport & Logistics*, 5778, 984–997. <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- Kadłubek, M., & Jereb, B. (2014). Measurement of the Logistic Customer Service Level in Commercial Cargo Motor Transport Companies. *Logistics & Sustainable Transport*, 5(1), 8–15. <https://doi.org/10.1515/jlst-2015-0002>
- Marina, S., Maulana, D. R., & Ozali, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 5(1), 87–92. <http://library.itltrisakti.ac.id/jurnal/index.php/JMBTL/article/view/194/190>
- Marlius, D., & Putriani, I. (2020). Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat dari Kualitas Layanan Customer Service. *Jurnal Pundi*, 3(2), 111. <https://doi.org/10.31575/jp.v3i2.151>
- Mawarni, O. D. (2022). Pengaruh Fasilitas Sistem Pelacakan Online, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express. *E-QIEN: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 445–450. <https://stiemittaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/556/372>
- Nugraha, A. S., Marcelino, R., Thamrin, M., & Sugiyanto. (2022). Effort Enhancement Quality Service Ship Agency In frame Increase Customer Satisfaction at the Agency

- Company PT. Tama Anugerah Mandiri 2022. *Global Research on Sustainable Transport & Logistics*, 5, 400–409. <https://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- Nugroho, M. H. P., & Primadi, A. (2018). Perumusan Strategi Bisnis Pengiriman Dokumen Pt. Dianta Daya Embara Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis ...*, 5(1), 123–136. <http://library.itltrisakti.ac.id/jurnal/index.php/JMBTL/article/view/198>
- Ode, A., Ardyansyah, S., Primadi, A., & Rochmadi, B. N. (2022). *The Effect of Marketing Mix and Competitiveness on Customer Satisfaction of PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) DKI Jakarta*. 5778, 747–765. <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- Pawitan, G., & Najib, M. F. (2012). *Analisis Tingkat Prioritas Atribut Kualitas Layanan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Logistik/Jurnal Administrasi Bisnis Vol 8 (1) Maret 2012*. 8(1), 62–76.
- Pribadi, S., Primadi, A., & M, R. K. (2017). Analysis Strategy of Supply Chain At Third Party Logistics Warehouse for Distribution Process. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 4(1), 63–72.
- Primadi, A., Meisyifa Kaoy, D., & Yuliantini. (2017). Strategi Bisnis Untuk Meningkatkan Penjualan Jasa Pengiriman Kargo Freight Forwarding. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 3(3), 287–293.
- Siregar, M. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan Ompu Gende Coffee Medan. *Jurnal Diversita*, 7(1), 114–120. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.5190>
- Syayuti, F., Thamrin, M., Majid, S. A., Sihombing, S., & Liana, E. (2023). Produktivitas Terminal dan Kinerja Operasional di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 10(2), 155. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v10i2.1135>
- Valenti, F. M. C., Primadi, A., & Setyo, B. (2019). Quality Analysis of Health, Safety, Environment and Services of Cargo Company at PT Jasa Angkasa Semesta (Soekarno-Hatta International Airport, Jakarta). *Advances in Transportation and Logistics Research*, 67–75. <https://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/ATLR/article/view/146>
- Wardhani, C. A., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik Menggunakan Structural Equation Model. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1), 56–68. <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v8i1.5761>