



DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpd.v3i3>.
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Evaluasi Manajemen Logistik dan Pemanfaatan Sistem Informasi Logistik dalam Meningkatkan Kualitas Distribusi Barang terhadap Kepuasan Pelanggan

Andri Primadi¹, Laras Salsabila Putri²

¹Institut Tansportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia.

²Institut Tansportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, larassalsa1607@gmail.com

Corresponding Author: larassalsa1607@gmail.com²

Abstract: *The Influence of Logistics Management Implementation, Logistics Information Systems, and Quality of Goods Distribution Services on Customer Satisfaction is a scientific literature review article within the scope of the field of study. The purpose of this article is to develop hypotheses on the influence of independent variables on the dependent variable that will be used in subsequent research. The research objects are online media literature, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero, and other online journal media. The research method employs library research sourced from e-books and scientific journals. The analysis uses a qualitative descriptive approach. The results of this article show: 1) The Implementation of Logistics Management influences Customer Satisfaction; 2) Logistics Information Systems influence Customer Satisfaction; and 3) The Quality of Goods Distribution Services influences Customer Satisfaction.*

Keyword: *Customer Satisfaction, Logistics Management Implementation, Logistics Information Systems, Quality of Goods Distribution Services*

Abstrak: Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik, Sistem Informasi Logistik dan Kualitas Layanan Distribusi Barang 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 journal ilmiah. Analisis pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) Penerapan Manajemen Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; 2) Sistem Informasi Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; dan 3) Kualitas Layanan Distribusi Barang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Penerapan Manajemen Logistik, Sistem Informasi Logistik, Kualitas Layanan Distribusi Barang

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi dan perdagangan bebas ini, persaingan antar perusahaan semakin ketat. Hal ini mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, termasuk dalam pendistribusian barang. Memasarkan barang yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Kualitas pengiriman barang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah penerapan manajemen logistik dan sistem informasi logistik. Manajemen logistik adalah perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian dan pengarahan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan aliran barang dan jasa dari asal ke tujuan.

Sistem informasi logistik adalah sistem yang mengumpulkan, memproses, dan mendistribusikan informasi terkait pergerakan barang dan jasa. Penerapan manajemen logistik dan sistem informasi logistik yang efektif dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan distribusi barang dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dicapai dengan meningkatkan efisiensi dan efektivitas distribusi barang, meningkatkan transparansi dan visibilitas, serta meningkatkan fleksibilitas dan responsivitas. Menurut (Pribadi et al., 2024) untuk mencapai sebuah kepuasan pelanggan adalah filosofi yang mengintegrasikan dan mengelola layanan yang diberikan kepada pelanggan pada tingkat biaya optimal. Pelayanan agar terciptanya kepuasan pelanggan merupakan bagian dari profitabilitas sistem logistik, yang berarti mengirimkan barang yang tepat kepada pelanggan yang tepat dalam kondisi baik, pada waktu yang tepat, dan di tempat yang tepat.

Artikel ini mengalisis pengaruh Penerapan Manajemen Logistik, Sistem Informasi Logistik, dan Kualitas Layanan Distribusi Barang 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 Penerapan Manajemen Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan;
- 2) Pengaruh Sistem Informasi Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan; dan
- 3) Pengaruh Kualitas Layanan Distribusi Barang 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:

1. Kepuasan Pelanggan

Menurut (Marina et al., 2018) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja suatu produk atau kenyataan yang dirasakan dengan harapan. Oleh karena itu, untuk mencapai tingkat kepuasan tertentu, pelanggan terlebih dahulu menginginkan perusahaan penyedia produk dan jasa

menanggapinya. Pelanggan yang puas mengembangkan hubungan emosional dan loyalitas terhadap merek yang mereka konsumsi. Suatu produk dikatakan bermutu apabila dapat memberikan kepuasan yang utuh kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen terhadap produk tersebut. Elemen kualitas terdiri dari:

- a) Upaya untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan,
- b) Mencakup produk, pekerjaan, proses dan lingkungan,
- c) Kondisi yang terus berubah, keunggulan layanan Produk bergantung pada keunikan dan kualitas. Layanan, apakah memenuhi harapan dan keinginan pelanggan

Menurut (Pribadi et al., 2022) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya. Jika kinerja atau layanan yang diberikan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas dan senang.

Menurut (Satryawati, 2018) Kepuasan Pelanggan adalah keseluruhan sikap konsumen terhadap suatu produk atau jasa setelah membeli dan menggunakannya. ini adalah pengalaman menggunakan atau mengonsumsi suatu barang atau jasa setelah pembelian. Apakah konsumen mengevaluasi kinerja produk seperti yang diharapkan atau tidak, mereka mengalami emosi positif, negatif, atau netral dan mempengaruhi persepsi kepuasan/ketidakpuasan mereka.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesis bahwa Kepuasan Pelanggan adalah faktor yang sangat penting bagi keberhasilan suatu perusahaan. Orang yang merasa puas akan lebih mungkin untuk membeli kembali suatu produk atau jasa, merekomendasikannya kepada orang lain, dan memberikan feedback yang positif mengenai perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, penting bagi bisnis untuk memahami hal ini dan mengembangkan strategi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelanggan yang puas cenderung memiliki persepsi positif terhadap merek dan perusahaan tersebut, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan lebih cenderung merekomendasikannya kepada orang lain.

2. Manajemen Logistik

Menurut (Edo Manurung, 2019) Manajemen adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen terdiri dari man, money, methods, materials, machines, dan market. Komponen manajemen ini, jika dikelola dengan baik, akan lebih efektif, berhasil, terintegrasi, dan terkoordinasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut (Dianti, 2017) Manajemen Logistik adalah proses manajemen strategis untuk pemindahan dan penyimpanan barang, suku cadang, dan barang jadi dari pemasok antar perusahaan dan ke pelanggan. Manajemen logistik di rumah sakit diartikan sebagai proses strategis dalam perolehan, penyimpanan, distribusi, pemantauan stok material (gudang, material, inventaris, gudang, dll).

Menurut (Utami & Fitriana, 2015) Manajemen Logistik adalah Perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan logistik untuk pengadaan, pencatatan, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, dan penghapusan dikenal sebagai manajemen logistik. Ini dilakukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan efisien dan efektif. Penerapan manajemen logistik dapat dilihat pada perusahaan dagang, ritel, dan perusahaan manufaktur. Karena kedua jenis usaha tersebut melibatkan pengelolaan dan jual beli barang. Sebelum barang sampai ke konsumen untuk dikonsumsi, harus melalui proses logistik yang disebut juga dengan kegiatan peredaran barang, yang dilakukan oleh perusahaan manufaktur dan perusahaan dagang yang menjadi distributor produk pangan. Namun tidak dapat disangkal bahwa manajemen logistik juga digunakan oleh organisasi yang bergerak di sektor jasa dalam hal pengiriman.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisakan bahwa Manajemen Logistik adalah proses kompleks yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian arus barang dan jasa dari titik asal ke tujuan. Tujuan utama manajemen logistik adalah memastikan barang dan jasa sampai ke pelanggan pada waktu yang tepat, di tempat yang tepat, dan dalam kondisi baik dengan biaya optimal.

3. Sistem Informasi Logistik

Menurut (Hidayat, 2016) Sistem Informasi Logistik merupakan suatu sistem manajemen barang konsumsi yang memudahkan pengelolaan data dan informasi logistik, memberikan informasi logistik yang akurat untuk perencanaan, analisis dan pendistribusian kebutuhan barang, sehingga memperlancar alur kerja di industri logistik khususnya persiapan-persiapan laporan periklanan, distribusi barang. Informasi yang akurat sangat diperlukan terutama informasi mengenai harga jual, harga pokok penjualan dan sisa persediaan dalam sistem informasi manajemen, karena keakuratan informasi tersebut mempengaruhi hubungan perusahaan dengan para pemangku kepentingan dan sistem informasi manajemen perusahaan itu sendiri.

Menurut (Siregar, 2018) Sistem Informasi Logistik adalah suatu sistem internal suatu organisasi yang memenuhi kebutuhan pengolahan informasi kejadian sehari-hari yang menunjang operasional serta mempunyai aktivitas manajerial dan strategis yang dibutuhkan oleh pihak eksternal terhadap kegiatan logistik.

Menurut (Shandyka et al., 2023) Perkembangan teknologi informasi semakin pesat dengan dukungan globalisasi yang semakin kuat. Sistem informasi logistik merupakan salah satu teknologi informasi yang sangat penting dalam kehidupan bisnis khususnya pada perusahaan logistik. Sistem informasi logistik berperan penting dalam manajemen rantai pasokan suatu perusahaan, pengiriman produk, pergudangan, pengelolaan barang bahkan pelacakan.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisakan bahwa Sistem Informasi Logistik adalah Sistem informasi logistik yang efisien dan operasional menjadi kunci terpenting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di era digital. Dengan sistem yang terintegrasi dan akurat, perusahaan dapat menawarkan layanan yang lebih cepat, transparan, dan personal kepada pelanggan, sehingga meningkatkan loyalitas dan mendorong pertumbuhan bisnis. Investasi dalam sistem informasi logistik canggih tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, namun juga dapat memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan bagi perusahaan dalam jangka panjang.

4. Kualitas Layanan Distribusi Barang

Menurut (Edward et al., 2022) Kualitas layanan distribusi barang sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan. Distribusi barang juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk mempercepat dan memperlancar penyampaian barang dan jasa agar dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan. Pengiriman dengan demikian dapat diartikan sebagai upaya pengiriman barang dari suatu bagian ke bagian lain yang dapat memberikan kemudahan bagi konsumen. Proses penyampaian tidak langsung sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Sebagian besar produsen tidak dapat menangani masalah pengiriman sendiri tanpa bantuan beberapa penyedia pengiriman.

Menurut (Datunabolon et al., 2019) Kualitas Layanan Distribusi Barang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan Dalam hubungan pelanggan, proses penciptaan nilai pelanggan didukung oleh keahlian pemasok. Yang lebih penting dari produk adalah mengidentifikasi bakat yang dibutuhkan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Perusahaan harus mempertimbangkan bagaimana mereka dapat secara efektif mentransfer pengetahuan mereka kepada pelanggan untuk menciptakan nilai.

Menurut (Septiana et al., 2020) Kualitas layanan pengiriman barang kepada pelanggan merupakan bagian penting dalam sistem logistik. Distribusi mengacu pada penyimpanan dan pengangkutan produk jadi dari titik produksi akhir ke pengguna industri atau konsumen akhir. Distribusi yang efektif dan efisien penting bagi perekonomian nasional. Distribusi sebagai bagian dari logistik menyumbang 10-15 persen produk domestik bruto (PDB) negara-negara Asia. Selain itu, distribusi juga penting untuk menjaga daya saing perusahaan. Aliran produk jadi adalah ciri distribusi, seperti pengiriman lokal dan posisi tidak bergerak.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisikan bahwa Kualitas Layanan Distribusi Barang merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika barang mereka dikirim dengan tepat waktu, di tempat yang tepat, dan dalam kondisi yang baik. Jika tidak, pelanggan akan kecewa dan perusahaan dapat kehilangan uang atau bahkan merusak reputasi perusahaan. Secara keseluruhan, layanan distribusi yang baik tidak hanya memastikan bahwa barang sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik, tetapi juga memastikan bahwa pelanggan memiliki pengalaman yang menyenangkan dan tanpa stres, yang akan menghasilkan loyalitas pelanggan dan citra positif tentang perusahaan.

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:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan analisis artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat pola struktur berfikir rencana penelitian:

1. Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Dyah, 2014) Manajemen Logistik adalah proses perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian proses operasi logistik, dimulai dengan akuisisi, penyimpanan dan distribusi, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Perkembangan manajemen logistik dipengaruhi oleh globalisasi, rantai pasok, dimana peran teknologi informasi mendominasi dan berkembangnya keahlian serta mengikuti kebutuhan pelanggan.

Menurut (Imelda et al., 2021) Tantangan terbesar bagi penyedia layanan bergantung pada kualitas layanan yang ditawarkan dan kepuasan pelanggan yang tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian pribadi setelah menggunakan suatu produk atau jasa, yang sebagian besar dipengaruhi oleh harapan pelanggan itu sendiri. Kepuasan pelanggan mengacu pada penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap fungsionalitas layanan. Sehingga untuk terciptanya kepuasan pelanggan di bidang logistic salah satunya dapat menerapkan adanya manajemen logistik.

Penerapan Manajemen Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Penerapan Manajemen Logistik dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan terdapat 5 indikator Kepuasan

Beberapa faktor yang mempengaruhi Penerapan Manajemen Logistik adalah sebagai berikut :

- a) Ketersediaan dan ketepatan waktu pengiriman
- b) Keakuratan dan kondisi produk
- c) Komunikasi dan layanan pelanggan
- d) Biaya transportasi, penyimpanan dan pengemasan
- e) Tanggung jawab social perusahaan

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Penerapan Manajemen Logistik, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan adalah menetapkan visi misi Perusahaan yang selaras, memilih teknologi yang dapat mencakup system distribusi barang,

dan memberikan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan kepada tim, Oleh karena itu, manajer memainkan peran kunci dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui manajemen logistik yang efektif. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, retensi pelanggan, dan profitabilitas.

2. Pengaruh Sistem Informasi Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Zarliani, 2019) Sistem Informasi Logistik adalah mengembangkan, mengelola, dan menggunakan sistem informasi, seperti sistem yang mengatur aliran data, memberikan otorisasi untuk akses ke data, dan sistem pemulihan bencana untuk kegiatan logistik.

Sistem Informasi Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Sistem Informasi Logistik dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan terdapat 5 indikator Kepuasan Pelanggan

Beberapa faktor yang mempengaruhi Sistem Informasi Logistik adalah sebagai berikut :

- a) Akurasi dan Ketepatan Waktu Informasi
- b) Kemudahan Akses dan Penggunaan
- c) Fitur Layanan Pelanggan yang Lengkap
- d) Keamanan dan Keandalan
- e) Kualitas Data dan Analisis

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Sistem Informasi Logistik, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan adalah Meningkatkan Sistem Informasi Logistik secara terus menerus, memilih teknologi yang tepat dan andal untuk Sistem Informasi Logistik, dan memastikan komitmen dan dukungan manajemen , dimana dengan mengambil peran aktif dalam kepemimpinan dan implementasi SIL, pimpinan dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, mengoptimalkan logistik, dan mendorong kesuksesan bisnis secara keseluruhan. Pimpinan dapat memastikan bahwa SIL menjadi aset berharga bagi organisasi, berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan, dan mendorong pencapaian tujuan bisnis.

3. Pengaruh Kualitas Layanan Distribusi Barang terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Priadi et al., 2017) Kualitas Layanan Distribusi Barang adalah kualitas layanan penyimpanan dan aliran dari titik akhir suatu barang. Penyedia layanan distribusi atau logistik pihak ketiga biasanya berspesialisasi dalam layanan operasi, pergudangan, dan transportasi terintegrasi yang dapat ditingkatkan dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan berdasarkan kondisi pasar, seperti permintaan produk dan material serta persyaratan layanan pengiriman.

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

Beberapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Layanan Distribusi Barang sebagai berikut :

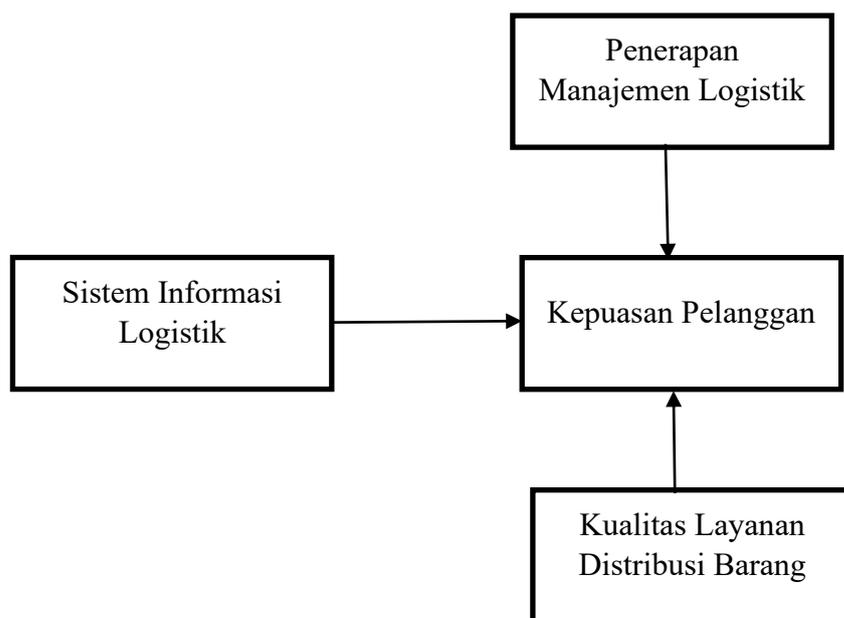
- a) Ketepatan Waktu Pengiriman
- b) Keamanan dan Keutuhan Barang
- c) Fleksibilitas Opsi Pengiriman
- d) Layanan Pelanggan yang Ramah dan Membantu
- e) Penyelesaian Keluhan yang Efektif

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Kualitas Layanan Distribusi Barang, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan adalah Memilih Mitra Distribusi yang Tepat, Menetapkan Sasaran dan Standar yang Jelas, dan Memantau Kinerja

dan Mengukur Hasil, dimana pimpinan memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan distribusi barang. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, pimpinan dapat memastikan bahwa kualitas layanan distribusi barang menjadi prioritas utama dalam organisasi. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pelanggan, mendorong loyalitas, dan berkontribusi pada kesuksesan bisnis secara keseluruhan.

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: Rerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Penerapan Manajemen Logistik, Sistem Informasi Logistik, dan Kualitas Layanan Distribusi Barang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

- a) x4: (Integritas Data Logistik)
- b) x5: (Promosi)
- c) x6: (Layanan Logistik)

KESIMPULAN

Penerapan manajemen logistik dan sistem informasi logistik (SIL) yang efektif berkontribusi langsung terhadap kualitas layanan distribusi barang dan kepuasan pelanggan. Manajemen logistik yang efektif menjamin kelancaran arus barang dari hulu ke hilir, meminimalkan penundaan, kerusakan, dan kehilangan barang. Hal ini menghasilkan pengiriman yang tepat waktu, aman dan terjamin, meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimalkan keluhan. Sistem Informasi Logistik (SIL) berperan penting dalam mendukung pengelolaan logistik dengan menyediakan informasi yang akurat, real-time, dan terintegrasi. SIL memungkinkan pelacakan barang, pelacakan status pengiriman dan komunikasi efektif dengan pelanggan. Hal ini meningkatkan transparansi, visibilitas dan kontrol proses distribusi, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan.

- a) Integrasi manajemen logistik dan SIL yang efektif menghasilkan sinergi yang powerful dalam meningkatkan kualitas layanan distribusi barang dan kepuasan pelanggan.
- b) Investasi dalam infrastruktur logistik yang memadai, pengembangan SDM yang terampil, dan penerapan teknologi yang tepat menjadi kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam industri yang dinamis ini.
- c) Dengan fokus pada kepuasan pelanggan dan komitmen terhadap kualitas layanan, perusahaan dapat membangun loyalitas pelanggan dan mencapai kesuksesan bisnis yang berkelanjutan.

REFERENSI

- Datunabolon, Rizaldy, W., & Priambodo, D. (ITL T. (2019). Kualitas Pelayanan Keselamatan Penerbangan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 5(2 Januari), 259–266.
- Dianti, Y. (2017). Manajemen Logistik Rumah Sakit Pengadaan Suku Cadang Alkes Di Rumah Sakit. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- Dyah, K. (2014). Peranan Manajemen Logistik dalam Organisasi Publik. *Modul 1*, 1–50.
- Edo Manurung, C. E. (ITL T. (2019). *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Divisi Warehouse di PT AEROJASA CARGO*.
- Edward, A. I., Fadhillah, F., Sari, M., & Pribadi, S. (2022). Analysis of Shipment Handling, Tracking System, and Timeliness of the Performance of Gosen Service. *Global Reserach on Sustainable Transport and Logistics*, 5778, 166–177.
- Hidayat, R. (2016). Rancang Bangun Sistem Informasi Logistik. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 13(2), 707. <https://doi.org/10.25077/josi.v13.n2.p707-724.2014>
- Imelda, Julianto, M., Sidjabat, S., & Primadi, A. (ITL T. (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 & Logistcs*, 5778, 984–997. <http://proceedings.itltrisakti.ac.id/index.php/altr>
- 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>
- Pribadi, S., Primadi, A., & M, R. K. (ITL T. (2017). Analysis Strategy of Supply Chain At Third Party Logistics Warehouse for Distribution Process. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 4(1), 63–72.
- Pribadi, S., Setyawati, A., & Muldiansyah, M. I. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Pusat di Tomang Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 8(1), 76. <https://doi.org/10.54324/j.mbt1.v8i1.1364>
- Pribadi, S., Sulistyaningsih, E., Mawarti, R., & Sijabat, E. A. S. (ITL T. (2024). Prospek Bisnis dan Karir Di Sektor Transportasi dan Logistik bagi Siswa SMU/SMK dan yang Sederajat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Penelitian Terapan*, 2(1), 6–12.
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E- Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Septiana, F. A., Purba, O. R., & Baskoro, D. A. (ITL T. (2020). Perencanaan Armada, Pengendalian Persediaan, Dan Peningkatan Layanan Distribusi Air Minum Kemasan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.54324/j.mbt1.v6i1.438>

- Shandyka, M. F., Kurniawan, I. A., Maulana, R., & Rizkyanfi, M. W. (2023). Analisis Dampak Kebijakan Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Sistem Informasi Logistik Pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Bisnis, Logistik Dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 3(1), 47–50. <https://doi.org/10.55122/blogchain.v3i1.718>
- Siregar, V. M. M. (2018). SISTEM INFORMASI PENDATAAN LOGISTIK AKTIVA TETAP PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk KANTOR CABANG PEMATANGSIANTAR. *Sistemasi*, 7(3), 250. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v7i3.386>
- Utami, N., & Fitriana, O. (2015). Logistics Management at Giant Extra. *Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka*, 1(1), 94. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1491834&val=10457>
- Zarliani, W. O. A. (ITL T. (2019). *Rencana Induk Pengembangan*. 1–2.