



Analisis Pengaruh Waktu, Biaya dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Logistik

Elvhidia¹, Andri Primadi², Muhammad Tohir³

¹Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, elvhidia04@gmail.com

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: elvhidia04@gmail.com¹

Abstract: *The influence of time, cost and reliability on customer satisfaction in logistics is a scientific article of literature study within the scope of the field of science. The purpose of this article is to build a hypothesis of the effect of the independent variable on the dependent variable that will be used in subsequent research. The object of research on online media libraries, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero and other online journal media. Research methods with library research sourced from e-books and scientific journals. Qualitative descriptive approach analysis. The results of this article: 1) the effect of time affects customer satisfaction in logistics; 2) cost affects customer satisfaction in logistics; and 3) reliability affects customer satisfaction in logistics.*

Keyword: *kepuasan pelanggan dalam logistik, pengaruh waktu, biaya, keandalan*

Abstrak: Pengaruh pengaruh waktu, biaya dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik 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) pengaruh waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik; 2) biaya berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik; dan 3) keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik.

Kata Kunci: *kepuasan pelanggan dalam logistik, pengaruh waktu, biaya, keandalan*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Kepuasan pelanggan adalah suatu aspek yang sangat penting dalam industri logistik. Dalam beberapa tahun terakhir, industri logistik telah mengalami perkembangan yang sangat cepat, dengan peningkatan permintaan akan layanan pengiriman cepat dan efisien. Namun, perusahaan logistik juga harus memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti waktu pengiriman, biaya, dan kualitas pelayanan. Waktu pengiriman adalah salah satu faktor yang paling penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan ingin menerima barangnya dalam waktu yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Keterlambatan pengiriman dapat menyebabkan pelanggan tidak puas dan dapat berakibat pada hilangnya kepercayaan terhadap perusahaan.

Biaya juga menjadi faktor yang signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan ingin menerima layanan yang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan. Biaya yang terlalu tinggi dapat menyebabkan pelanggan tidak puas dan dapat berakibat pada hilangnya kepercayaan terhadap perusahaan. Keandalan, seperti keterlambatan pengiriman, keterlambatan pengiriman invoice, dan keterlambatan pengiriman dokumen, juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Keandalan-keandalan ini dapat menyebabkan pelanggan tidak puas dan dapat berakibat pada hilangnya kepercayaan terhadap perusahaan. Dalam beberapa penelitian sebelumnya, faktor-faktor seperti kualitas pelayanan, ketepatan waktu pengiriman, dan persepsi harga telah ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, penelitian-penelitian tersebut tidak secara spesifik mengeksplorasi pengaruh waktu, biaya, dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri logistik. (Darunanto et al., 2016)

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh waktu, biaya, dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam industri logistik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan lebih lanjut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan dapat membantu perusahaan logistik dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Artikel ini menganalisis pengaruh waktu, biaya, dan keandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik, suatu studi tinjauan Pustaka dalam bidang ilmu. Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh waktu terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik; 2) Pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik; dan 3) Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik;

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 Dalam Logistik

Menurut (Marina et al., 2018) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk atau realitas yang dirasakan dengan yang diharapkan. Maka, untuk sampai pada tingkat kepuasan, pelanggan terlebih dahulu mempunyai harapan-harapan yang ingin dipenuhi dari perusahaan yang menawarkan produk atau jasa.

Menurut (Emrah Cengiz Ph, 2010) kepuasan pelanggan adalah penilaian pribadi terhadap pemberian layanan yang terhubung dengan barang dan jasa dan penilaian yang sangat pribadi yang sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan. Kepuasan juga didasarkan pada pengalaman pelanggan baik kontak dengan organisasi dan hasil pribadi.

Dari beberapa teori di atas peneliti mensintesis bahwa kepuasan pelanggan dalam logistik adalah Kepuasan pelanggan juga dapat diartikan sebagai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan logistik. Tingkat kualitas pelayanan ini dapat diukur melalui berbagai indikator, seperti kualitas barang, kualitas layanan, dan kualitas komunikasi. Oleh karena itu, perusahaan logistik harus memastikan bahwa mereka memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasi bisnisnya.

Pengaruh Waktu

Menurut (Muhammad & Rahma, 2022) **pengaruh waktu** adalah Pengaruh waktu dalam konteks logistik dapat diartikan sebagai bagaimana waktu pengiriman dan waktu tunggu mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Menurut (Thomas L.; Sirois, 2021) **pengaruh waktu** Pengaruh waktu adalah konsep yang mencakup berbagai aspek dari pengaturan, penggunaan, dan interpretasi waktu oleh manusia.

Dari beberapa teori di atas peneliti mensintesis bahwa **pengaruh waktu** adalah Waktu tunggu yang lebih lama dapat menyebabkan biaya logistik yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan harga komoditas dan menurunkan daya saing. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena mereka mungkin tidak puas dengan biaya tambahan yang dikeluarkan untuk menunggu barang mereka. Waktu pengiriman yang lebih cepat dan akurat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang menerima barang dengan cepat dan tepat cenderung lebih puas dari pada mereka yang harus menunggu lama. (Ramadani, 2022)

Biaya

Menurut (Kamaludin et al., 2018) adalah biaya yang tidak langsung dikenakan terhadap operasi angkutan tetap menjadi bagian dari biaya pokok dan unit biaya.

Menurut (Silva et al., 2014) biaya adalah biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan karena adanya kegiatan memindahkan produk dari titik awal hingga titik akhir dalam suatu rantai pasok. Biaya logistik mencakup berbagai elemen penting, seperti transportasi, persediaan, pengemasan, penanganan material, dan teknologi informasi.

Dari beberapa teori di atas peneliti mensintesis bahwa **biaya** adalah Menurut beberapa penelitian, biaya merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas dan Pelanggan yang puas akan menceritakan pengalamannya kepada teman, saudara, atau orang lain, yang berarti telah terjadi word of mouth positif. Hal ini berarti bahwa pelanggan yang puas akan mempromosikan produk atau jasa tersebut, yang dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan profitabilitas perusahaan. (Sugawara & Nikaido, 2014)

Keandalan

Menurut (Darunanto et al., 2016) keandalan adalah Keandalan dalam konteks logistik dapat diartikan sebagai kemampuan suatu sistem logistik untuk memenuhi standar kualitas dan waktu pengiriman yang telah ditentukan. Keandalan logistik berfokus pada kemampuan sistem untuk menjamin kepastian dan ketepatan waktu pengiriman, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

Menurut (Sitania, 2010) keandalan adalah Keandalan adalah probabilitas bahwa kinerja suatu produk sesuai dengan fungsi yang diinginkan tanpa ada kegagalan di bawah kondisi tertentu untuk periode waktu tertentu

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesis bahwa **keandalan** adalah Dari beberapa teori tentang keandalan yang disebutkan, peneliti dapat mensintesis bahwa keandalan adalah kemampuan suatu sistem untuk memenuhi standar kualitas dan waktu pengiriman yang telah ditentukan, serta menjamin kepastian dan ketepatan waktu pengiriman, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Ini berfokus pada kemampuan sistem untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, serta memastikan bahwa kinerja sesuai dengan fungsi yang diinginkan tanpa kegagalan di bawah kondisi tertentu untuk periode waktu tertentu.

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:

Pengaruh waktu terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik

Waktu memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan logistik. Kecepatan pengiriman adalah salah satu faktor utama; pelanggan cenderung lebih puas ketika barang yang mereka pesan tiba dalam waktu yang cepat dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Dalam era e-commerce yang berkembang pesat, ekspektasi pelanggan terhadap waktu pengiriman semakin tinggi, dan layanan seperti pengiriman hari berikutnya atau bahkan pada hari yang sama semakin menjadi standar. Pengiriman yang tepat waktu membantu membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan, sementara keterlambatan dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan.

Ketepatan waktu juga sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketepatan waktu tidak hanya berarti cepat, tetapi juga konsisten dengan jadwal yang telah dijanjikan. Pelanggan mengharapkan barang tiba sesuai dengan perkiraan waktu pengiriman yang diberikan saat pembelian. Ketepatan waktu ini menunjukkan profesionalisme dan keandalan perusahaan logistik. Sebaliknya, ketidakpastian atau keterlambatan tanpa penjelasan yang jelas dapat menurunkan kepuasan pelanggan, karena mereka merasa tidak mendapatkan layanan yang baik dan bisa kehilangan kepercayaan terhadap penyedia jasa logistik tersebut.

Transparansi dan kemampuan untuk melacak pengiriman secara real-time juga berperan besar dalam kepuasan pelanggan. Informasi yang akurat dan up-to-date mengenai status pengiriman memberikan rasa tenang kepada pelanggan, karena mereka dapat memantau perjalanan barang mereka. Selain itu, respons yang cepat dan efisien terhadap keluhan atau masalah yang muncul selama proses pengiriman menunjukkan bahwa perusahaan logistik menghargai waktu dan kebutuhan pelanggan. Semua aspek ini berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik dan dapat meningkatkan kepuasan secara keseluruhan terhadap layanan logistik. (Adianti S.S & Trimarjono Adrianto, 2023)

Pengaruh biaya terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik

Biaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam layanan logistik, karena berbagai faktor yang saling berkaitan. Pertama, harga yang kompetitif dapat menjadi faktor penentu dalam keputusan pelanggan untuk memilih layanan logistik tertentu. Pelanggan cenderung lebih puas jika mereka merasa mendapatkan nilai yang baik untuk uang yang mereka keluarkan. Tarif pengiriman yang wajar dan transparan membuat pelanggan merasa dihargai dan dapat mendorong loyalitas jangka panjang. Sebaliknya, biaya yang terlalu tinggi tanpa justifikasi yang jelas dapat menyebabkan ketidakpuasan dan mendorong pelanggan mencari alternatif yang lebih terjangkau.

Kedua, transparansi biaya juga berperan penting dalam kepuasan pelanggan. Pelanggan menghargai kejelasan mengenai struktur biaya, termasuk biaya tambahan yang mungkin muncul selama proses pengiriman. Biaya tersembunyi atau biaya tambahan yang tidak terduga dapat menimbulkan ketidakpuasan dan frustrasi, karena pelanggan merasa tertipu atau tidak diinformasikan dengan baik. Perusahaan logistik yang menyediakan informasi biaya yang jelas dan terperinci cenderung lebih dipercayai dan dihargai oleh pelanggan.

Terakhir, biaya yang sebanding dengan kualitas layanan juga mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa bahwa biaya yang mereka bayar sebanding dengan kecepatan, ketepatan waktu, dan keandalan layanan yang mereka terima, mereka cenderung lebih puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan biaya yang dikenakan, kepuasan pelanggan dapat menurun. Oleh karena itu, perusahaan logistik perlu memastikan bahwa harga yang mereka tetapkan mencerminkan kualitas layanan yang mereka tawarkan, serta mempertimbangkan keseimbangan antara biaya dan manfaat untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. (Sitorus, 2018)

Pengaruh keandalan terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik

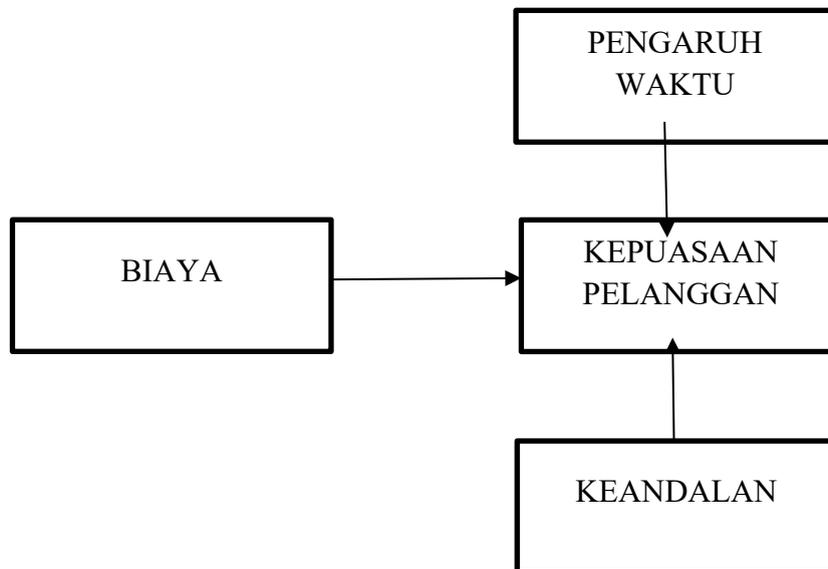
Keandalan dalam layanan logistik sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena mencerminkan konsistensi dan ketepatan dalam pemenuhan janji layanan. Keandalan dapat dilihat dari beberapa aspek utama, seperti ketepatan waktu pengiriman, integritas barang yang dikirim, dan konsistensi layanan. Ketika pelanggan menerima barang mereka tepat waktu dan dalam kondisi baik, mereka cenderung merasa puas dan percaya bahwa perusahaan logistik tersebut dapat diandalkan untuk kebutuhan masa depan mereka. Sebaliknya, ketidakpastian dan ketidakandalan dalam layanan dapat menyebabkan ketidakpuasan, frustrasi, dan hilangnya kepercayaan.

Ketepatan waktu adalah salah satu indikator utama dari keandalan. Pelanggan mengharapkan barang mereka tiba sesuai dengan estimasi waktu yang dijanjikan. Ketika pengiriman dilakukan tepat waktu, pelanggan merasa bahwa perusahaan logistik menghargai waktu mereka dan menjaga komitmen yang telah dibuat. Ini sangat penting dalam konteks bisnis, di mana keterlambatan pengiriman bisa berdampak signifikan pada operasi dan keuntungan perusahaan. Keandalan dalam ketepatan waktu ini membantu membangun reputasi positif dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Integritas barang selama pengiriman juga merupakan aspek penting dari keandalan. Pelanggan menginginkan barang mereka tiba dalam kondisi yang baik, tanpa kerusakan atau kehilangan. Perusahaan logistik yang dapat menjaga integritas barang selama proses pengiriman menunjukkan bahwa mereka memiliki sistem dan prosedur yang efektif untuk menangani barang dengan hati-hati. Ini menciptakan rasa aman dan puas di kalangan pelanggan. Dengan memastikan bahwa barang-barang selalu dikirim dalam kondisi terbaik, perusahaan logistik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan membangun hubungan jangka panjang yang kuat dengan mereka. (Wardhani et al., 2020)

Kerangka Konseptual Penelitian

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



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka konseptual di atas, maka: pengaruh waktu, biaya, dan keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam logistik. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan dalam logistik, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam logistik, diantaranya sebagai berikut:

- 1) x4: waktu
- 2) x5: biaya
- 3) x6: keandalan

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu: Waktu, harga, dan kualitas adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam logistik. Faktor-faktor ini secara signifikan berkontribusi pada persepsi pelanggan tentang layanan logistik dan mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakannya. Waktu adalah faktor yang paling penting, karena mempengaruhi kepuasan pelanggan. Waktu pengiriman yang cepat dan efisien, terutama di era e-commerce, tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga meningkatkan layanan pelanggan. Pengiriman tepat waktu dapat menyebabkan frustrasi pelanggan dan kurangnya layanan, berdampak negatif pada loyalitas pelanggan. Harga adalah faktor penting lainnya, karena mempengaruhi kepuasan pelanggan. Harga yang bagus, bersama dengan kualitas layanan yang baik, dapat memperkuat hubungan pelanggan. Kualitas sangat penting bagi perusahaan untuk mengirimkan barang dengan cepat, akurat, dan dalam kondisi yang baik. Kualitas yang meningkatkan kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan layanan pelanggan. Dengan mengoptimalkan faktor-faktor ini, perusahaan logistik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas.

Saya juga mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan mahasiswa yang telah berbagi informasi dan memberikan dukungan moral. Diskusi dan masukan yang konstruktif dari kalian sangat membantu dalam memperdalam pemahaman saya terhadap topik yang dibahas.

Tidak lupa, saya sampaikan terima kasih kepada keluarga saya yang selalu memberikan dukungan dan motivasi selama proses penulisan. Kehadiran dan dukungan kalian menjadi sumber semangat yang tak ternilai bagi saya. Terakhir, saya juga ingin berterima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian paper ini. Semoga paper ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pembaca dan pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adianti S.S, & Trimarjono Adrianto. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi Pada J&T Express Ptc Surabaya*.
- Darunanto, D., Wahyuni, R. E., & Haryono. (2016). Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Dms Tour and Travel. *Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 2(2), 201–219.
- Emrah Cengiz Ph. (2010). Measuring Customer Satisfaction : Must or Not ? *Journal of Naval Science and Engineering*, 6(2), 76–88.
- Kamaludin, A., Ekawati, D., & Marthaleina. (2018). Analisis Perhitungan Biaya Oprasional Kendaraan (Bok) Bus Transjakarta KoridorVii Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 5(1), 61–68. <http://library.itl.ac.id/jurnal>
- 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>
- Muhammad, S., & Rahma, A. (2022). Pengaruh Waktu dan Jarak Tempuh ke Gerbang Tol terhadap Harga Tanah The Effect of Time and Distance to the Toll Gate on Land Prices. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistic (Jmtranslog)*, 09(01), 19–28. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmtranslog/article/view/619>
- Ramadani, A. (2022). Analisa Pengaruh Waktu Tunggu Kapal Terhadap Biaya Logistik Di Terminal Peti Kemas Makassar. *Riset Sains Dan Teknologi Kelautan*, 5(2), 168–174. <https://doi.org/10.62012/sensistek.v5i2.24750>
- Silva, T. F. G., Gonçalves, A. T. P., & Leite, M. S. A. (2014). Logistics cost management: Insights on tools and operations. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 19(3), 329–346. <https://doi.org/10.1504/IJLSM.2014.065500>
- Sitania, F. D. (2010). Analisis Keandalan Produk Dengan Pola Penggunaan Intermittent. *Arika*, 04(2), 1–10.
- Sitorus, M. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Logistik Pt. Cipta Krida Bahari. *Jurnal Riset Informatika*, 1(1), 17–26. <https://doi.org/10.34288/jri.v1i1.7>
- Sugawara, E., & Nikaido, H. (2014). Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Servis Bengkel Pt. Bengawan Abadi Motor (Nasmoco Solo Baru). *Antimicrobial Agents and Chemotherapy*, 58(12), 7250–7257.
- Template Jurnal Poltrada Bali New (1) (1)*. (n.d.).
- Thomas L.; Sirois. (2021). *Understanding the effects of time perspective: A meta-analysis testing a self-regulatory framework*. <https://psycnet.apa.org/PsycARTICLES/journal/bul/147/3>
- 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>