

# Model Konseptual Hubungan Antara Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan

Indika maharani<sup>\*1)</sup>, Zulkarnain<sup>2)</sup>, dan Isti Surjandari<sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Teknik Industri, Teknik, Universitas Indonesia, Kampus UI, Depok 16424 Indonesia

<sup>2)</sup> Universitas Indonesia, Kampus UI, Depok 16424 Indonesia

<sup>3)</sup> Universitas Indonesia, Kampus UI, Depok 16424 Indonesia

Email: Indika.maharani@ui.ac.id, zulkarnain@ie.ui.ac.id, isti@ie.ui.ac.id

## ABSTRAK

Menyediakan kualitas layanan yang baik merupakan cara bagi penyedia jasa logistik untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini membahas mengenai hubungan antara Kualitas Jasa Logistik – *Logistics Service Quality (LSQ)*, dengan Kepuasan Pelanggan (CS) dan Loyalitas Pelanggan (CL). Model konseptual didapatkan dari studi literatur kemudian dikembangkan, dan validasi telah dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan para ahli logistik. Target responden dari penelitian ini adalah perusahaan yang bekerja sama dengan perusahaan penyedia jasa logistik. Survei dilakukan untuk memperoleh data dan metode *Structural Equation Modeling (SEM)* digunakan untuk melakukan analisis data pada tahap selanjutnya. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan hubungan antara LSQ, CS dan CL.

**Kata kunci:** *Logistics Service Quality*, LSQ, Structural Equation Modeling

## 1. Pendahuluan

Terdapat banyak penelitian yang membahas mengenai Kualitas Layanan Logistik atau LSQ pada berbagai bidang, mulai dari *Business to business* (manufaktur, *forwarder*, pelayaran) atau *Business to Customer* (penyedia layanan kurir ke konsumen, dll.). Sebagaimana diketahui bahwa layanan logistik adalah dasar pada setiap organisasi logistik, tingkat layanan itu sendiri menentukan kepuasan pelanggan dan hal ini merupakan keunggulan kompetitif dari para pesaingnya (Thai, 2013). Studi literatur menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik merupakan kegiatan terorganisir yang menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam rangka mendapatkan kepuasan pelanggan (Kang & Kim, 2009). Kualitas layanan logistik sudah dikenal karena peran yang penting untuk kepuasan pelanggan (Rafiq & Jaafar, 2007). Oleh karena itu, penyedia layanan logistik harus fokus untuk meningkatkan kualitas layanan logistik dan berusaha untuk menjadi lebih proaktif dalam memberikan layanan yang lebih baik dalam rangka mendapatkan kepuasan pelanggan (Mentzer, Flint, Kent, 1999; Thai 2013).

Perusahaan selalu memiliki pilihan untuk menempatkan bisnis pendukungnya, semisal rantai pasokan atau kegiatan logistik ke perusahaan *outsourcing* (Limboung, Quynh Giang, Cools, 2016 dalam Pramadi, Ardi, Zulkarnain, 2018). Kegiatan logistik termasuk pertukaran informasi, layanan transportasi, manajemen inventaris, pergudangan, dan hal itu menjadi proses yang kompleks untuk pengurangan biaya (Kondratjev, 2015). Untuk menghemat biaya, jasa penyedia layanan logistik disewa oleh pelanggan untuk melakukan proses logistik dibawah kontrol pelanggan, misalnya; transportasi atau pergudangan (Carvalho Borella, dkk., 2017).

Tujuan dasar dari makalah ini adalah untuk mengembangkan model baru untuk mengukur kualitas layanan logistik dalam bidang transportasi. Idenya adalah untuk mengenali hubungan antara LSQ dari layanan logistik transportasi pada kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Salah satu kegiatan utama logistik adalah transportasi, pengukurannya untuk menilai keefektifitasannya harus relevan (Pungpho & Wanarat, 2017). Belum lagi fakta bahwa transportasi adalah inti dari logistik sehingga memerlukan biaya terbesar dari keseluruhan biaya logistik untuk memindahkan produk dari satu titik ke titik lain dalam rantai pasok (*Transport*

*Efficiency through Logistics Development*, 2012). Oleh karena itu, tujuan dari makalah ini adalah untuk mengidentifikasi kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia layanan logistik dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Studi literatur dilakukan untuk membangun model konseptual dan validasi dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan para ahli logistik di Indonesia.

Makalah ini dibagi menjadi 4 bagian, pendahuluan, diikuti oleh metode yang menjelaskan mengenai banyak studi yang telah dilakukan bertema LSQ dan diskusi tentang temuan studi untuk mengungkapkan hipotesis. Hasil dari penelitian ini merupakan hasil antara yaitu model konseptual. Akhirnya, simpulan dan penelitian masa depan disajikan sebagai penutup makalah ini.

## 2. Metode

Studi literatur dilakukan untuk mengetahui dimensi LSQ, penerapannya serta pengaruh LSQ pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Berbagai macam penelitian dilakukan untuk menentukan aplikasi dan implementasi LSQ ada berbagai bidang. Mentzer, Flint dan Kent mengembangkan kualitas layanan dalam konteks logistik untuk mengevaluasi kualitas layanan logistik yang disediakan dan mengungkapkan konsep LSQ sebagai 9 dimensi *Contact Quality (PQ)*, *Order Release Quantities (OR)*, *Information Quality (IQ)*, *Ordering Procedures (OP)*, *Order Accuracy (OA)*, *Order Condition (OC)*, *Order Quality (OQ)*, *Order Discrepancy Handling (OD)*, dan *Timeliness (TI)* dan melakukan validasi ke perusahaan penyedia layanan logistik di Amerika Serikat (Mentzer, Flint, Kent, 1999). Gagasan terhadap LSQ ini memicu banyak penelitian terkait dengan LSQ oleh peneliti lain.

Pada tahun 2001, Mentzer, Flint dan Hult mengkonfirmasi bahwa konsep LSQ dengan menggunakan 9 dimensi merupakan konsep yang valid untuk digunakan pada semua segmentasi, dan hal ini juga dapat membantu pemasok untuk menyesuaikan layanan logistik mereka (Mentzer, Flint, & Hult, 2001). Hal ini sesuai dengan penelitian Mentzer, Myers dan Cheung pada tahun 2004 yang menyebutkan bahwa dimensi LSQ diperuntukkan untuk mengidentifikasi layanan logistik secara global dan berlaku pada semua segmentasi pelanggan. Kerumitan yang ada pada LSQ membuat semua elemen LSQ membutuhkan perhatian besar terutama dari penyedia layanan logistik.

Penyedia layanan logistik adalah pihak yang seharusnya menerapkan LSQ pada layanan logistik mereka. Berbagai validasi telah dilakukan. Validasi dilakukan dalam konteks industri logistik pada pihak ketiga (Rafiq & Jaafar, 2007) dan juga industri manufaktur di India (Kamble, Raut, & Dhume, 2010) dan Indonesia (Garside, 2015). Dengan menggunakan studi literatur, LSQ dapat dikembangkan dalam skala kualitas layanan logistik (Gulc, 2017).

Perkembangan dimensi LSQ ini bahkan merambah ke industri lain, dari bisnis ke bisnis (B2B) kemudian merambah ke bisnis ke pengguna akhir (B2C). Validasi dilakukan untuk mengetahui penerapan LSQ pada layanan yang diberikan, seperti; perusahaan ritel kepada pengguna akhir (Bouzaabia, Bouzaabia & Capatina, 2013; Murfield, 2017), layanan kurir kepada pengguna akhir (Otsetova, 2017), bandara ke penumpang (Pungpho & Wanarat, 2017).

Dari studi literatur yang dilakukan untuk memahami mengenai kualitas layanan logistik, beberapa temuanpun muncul (Kang & Kim, 2009). Hal yang perlu dipahami adalah penerapan strategi dari layanan logistik hanya digunakan sebagai pengembangan awal dari LSQ (Mentzer, Myers, Cheung, 2004). Namun pengukuran kualitas yang berdasarkan layanan logistik ini tidak sejalan dengan perspektif pelanggan (Thai, 2013). Thai (2013) menyebutkan bahwa konsep LSQ yang sesuai dan lengkap seharusnya memasukkan dimensi pelanggan yang dapat diamati secara fisik. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan ditahun 2004 oleh Mentzer, Myers

dan Cheung yang menyebutkan ada berbagai macam dimensi dari LSQ yang terkait secara langsung dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian pertama LSQ tidak melibatkan dimensi pelanggan, hal ini karena LSQ terdiri dari distribusi layanan secara fisik (Thai, 2013), namun penyedia layanan logistik perlu menyadari bahwa kebutuhan dan harapan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan layanan dengan kualitas yang lebih baik (Limbourg, Giang & Cools, 2016). Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menemukan hubungan dimensi LSQ pada kepuasan pelanggan (Otsetova, 2017; Mentzer, Myers, Cheung, 2004) dan loyalitas pelanggan (Mentzer, Myers, Cheung, 2004; Bouzaabia, Bouzaabia & Capatina, 2013).

LSQ memberikan respons kepuasan pelanggan yang berbeda yang menyebabkan perbedaan preferensi pada dimensi tertentu dari LSQ (Mentzer, Myers, Cheung, 2004). Sudah terbukti bahwa kualitas layanan logistik memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kinerja dan itu menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan (Politis, Giovanis, Binioris, 2014). Kualitas layanan memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan, dan juga berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan secara langsung atau tidak (melalui kepuasan pelanggan) (Otsetova, 2017). Banyak penelitian yang menganalisis dampak dari kualitas layanan yang baik adalah kepuasan dan loyalitas, dan ini menciptakan konsep yang berbeda (Saura, dkk., 2008).

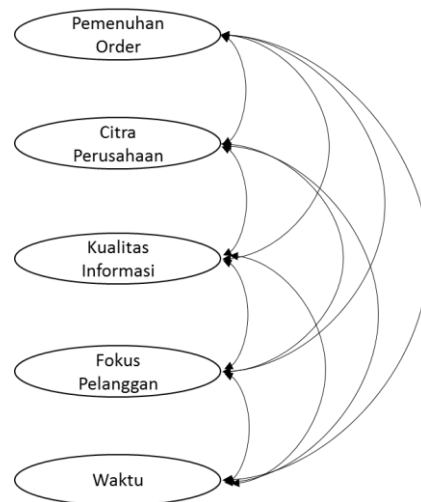
Kepuasan yang dapat bersifat sangat subyektif, berasal dari perilaku yang menunjukkan emosi atau pemikiran dengan membandingkan layanan yang diterima (Pungpho & Wanarat, 2017). Sedangkan loyalitas telah disebut sebagai elemen atau kondisi dari strategi bisnis yang efektif (Otsetova, 2017). Pada saat yang sama kepuasan memiliki dampak langsung positif terhadap loyalitas (Otsetova, 2017), dampak kepuasan positif adalah loyalitas dari pelanggan untuk melakukan pembelian lagi di masa depan (Pungpho & Wanarat, 2017).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur untuk menemukan dimensi yang tepat dalam mengukur pengaruh LSQ terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Salah satu tujuan dari makalah ini adalah untuk memahami hubungan antara LSQ terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam sudut pandang pelanggan, bukan penyedia jasa layanan logistik.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

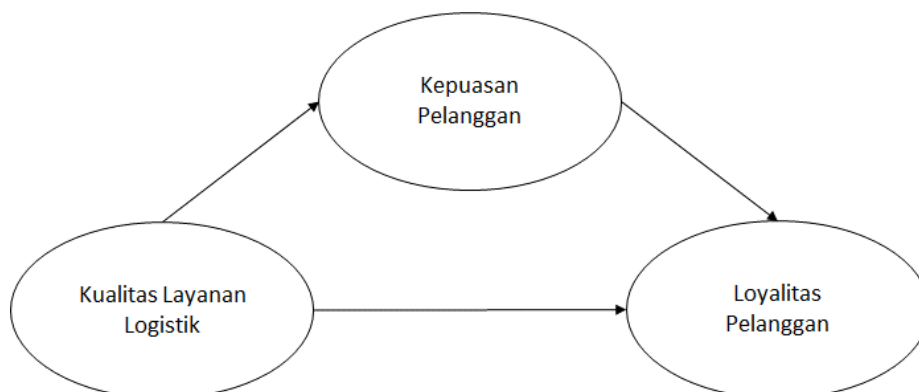
Dasar yang digunakan untuk merancang penelitian adalah variable konseptual berdasarkan penelitian sebelumnya (Saura, dkk., 2008). Studi literatur dilakukan untuk membangun model konseptual dan validasi dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan para ahli logistik di Indonesia. Ada 5 variabel untuk LSQ yang telah disederhanakan (Thai, 2013) yaitu; pemenuhan order, citra perusahaan, kualitas informasi, focus pelanggan dan waktu. Sementara yang lain menghubungkan elemen kualitas layanan logistik (LSQ) dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Rafiq & Jaafar, 2007).

Dalam penelitiannya, Thai (2013) menyederhanakan dimensi-dimensi pada kualitas layanan logistik dan melakukan validasi dimensi tersebut kepada perusahaan pihak ketiga, forwarder, perusahaan pelayaran dan pelanggan mereka di Singapura. Thai bahkan mengklaim bahwa dimensi yang sudah divalidasi bisa digunakan untuk memvalidasi kualitas layanan logistik yang diberikan oleh penyedia layanan logistik (2013), maka dimensi inilah yang digunakan pada penelitian ini, seperti terlihat pada gambar 1.



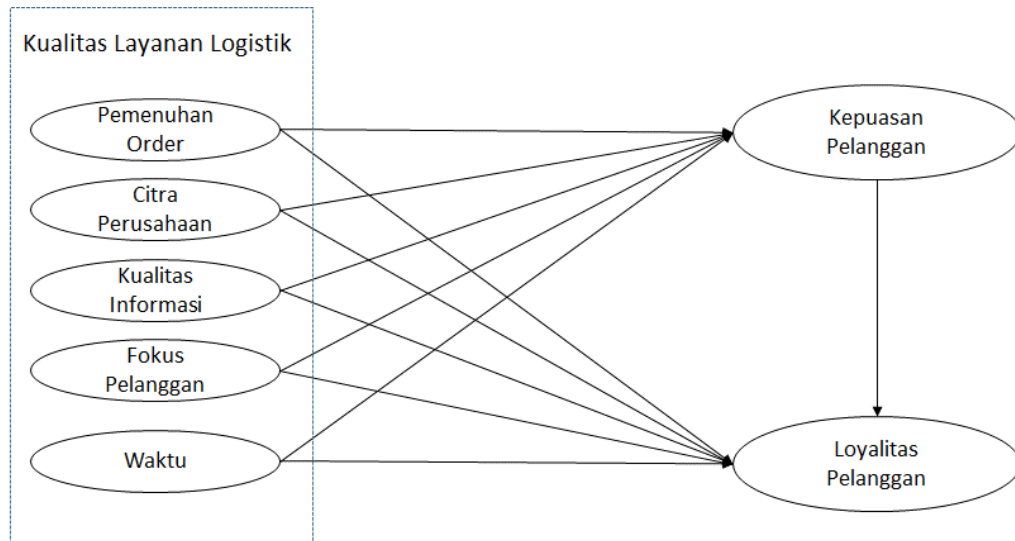
**Gambar 1.** Dimensi yang digunakan untuk menjabarkan kualitas layanan logistik  
Sumber: Thai (2013)

Kemudian model dikembangkan berdasarkan hasil penelitian dari Otsetova (2017) yang berfokus pada segment bisnis ke pengguna akhir (B2C) untuk mencari hubungan antara kualitas layanan logistik dari jasa kurir kepada pengguna akhir dengan menggunakan 8 dimensi kualitas layanan logistik. Model konseptualnya tertuang pada gambar 2.



**Gambar 2.** Model konseptual yang digunakan untuk mengkaitkan kualitas layanan logistic dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan  
Sumber: Otsetova (2017)

Hasil model konseptual pada kualitas layanan logistik (LSQ) dijabarkan dan digabungkan dengan variable kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Validasi dilakukan dengan cara melakukan wawancara *semi structural* dengan ahli logistik di Indonesia untuk mengetahui kesesuaian model konseptual dengan praktik umum pelaksanaan kegiatan logistik dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Maka, model konseptual penelitian terjadi pada gambar 3.

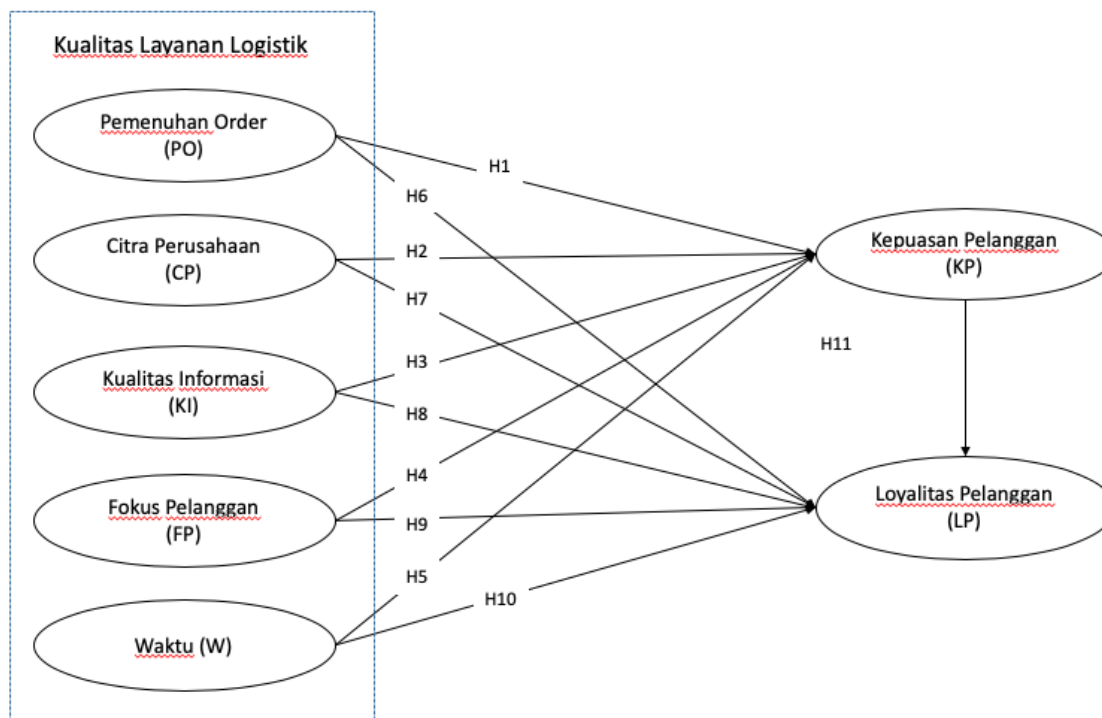


**Gambar 3.** Model konseptual yang digunakan dalam penelitian

Berkaitan dengan ketujuh variabel penelitian yang meliputi lima variable kualitas layanan logistik (pemenuhan order, citra perusahaan, kualitas informasi, fokus pelanggan, waktu), kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan maka terhadap hipotesis yang dikembangkan dapat dipaparkan sebagai berikut:

- H1 (+) :Pemenuhan Order secara langsung memiliki efek positif terhadap Kepuasan pelanggan
- H2 (+) : Citra Perusahaan secara langsung memiliki efek positif terhadap Kepuasan pelanggan
- H3 (+) : Kualitas Informasi secara langsung memiliki efek positif terhadap Kepuasan pelanggan
- H4 (+) : Fokus Pelanggan secara langsung memiliki efek positif terhadap Kepuasan pelanggan
- H5 (+) :Waktu secara langsung memiliki efek positif terhadap Kepuasan pelanggan
- H6 (+) :Pemenuhan Order secara langsung memiliki efek positif terhadap Loyalitas pelanggan
- H7 (+) :Citra Perusahaan secara langsung memiliki efek positif terhadap Loyalitas pelanggan
- H8 (+) :Kualitas Informasi secara langsung memiliki efek positif terhadap Loyalitas pelanggan
- H9 (+) :Fokus Pelanggan secara langsung memiliki efek positif terhadap Loyalitas pelanggan
- H10 (+) :Waktu secara langsung memiliki efek positif terhadap Loyalitas pelanggan
- H11 (+) :Kepuasan pelanggan secara langsung memiliki efek positif terhadap Loyalitas pelanggan

Menggunakan 7 variabel dari penelitian sebelumnya, model konseptual kemudian dikembangkan. Rangkuman terhadap berbagai hipotesis penelitian dengan model penelitian dapat dilihat pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Hipotesis yang dikembangkan dari model konseptual

#### 4. Simpulan

Penelitian ini berfokus pada penyusunan dan pembangunan model konseptual hubungan kualitas layanan logistik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan seperti yang terlihat pada gambar 3.3. Model konseptual ini merupakan hasil antara. Penelitian lanjutan dibutuhkan untuk menemukan pengaruh hubungan antara kualitas layanan logistik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan serta untuk membuktikan hipotesis yang sudah dibangun pada model konseptual.

#### Daftar Pustaka

- Aleksandra Gulc. (2017). "Models and Methods of Measuring the Quality of Logistic Service", *Procedia Engineering* 182 (2017 ) 255 – 264
- Anna Otsetova. (2017). "Relationship Between Logistics Service Quality, Customer Satisfaction And Loyalty In Courier Services Industry". *Management And Education* Vol. XIII (1).
- Annisa Kesy Garside. (2015). "Validating Logistics Service Quality Scale In East Java Industries", *Joint International Conference on Electric Vehicular Technology and Industrial, Mechanical, Electrical and Chemical Engineering (ICEVT & IMECE) 2015*
- D. Kamble, R. Raut, & D. Dhume. (2010). "Validating the Logistics Service Quality (LSQ) Scale in Indian Logistics Industry". *International Conference on Business and Economics*.
- Geoffrey T. Stewart, Zach G. Zacharia, Andrew B. Artis, (1998), "Leveraging logistics/distribution capabilities: the effect of logistics service on market share", *Journal of Business Logistics*, Vol. 19 No. 2, pp. 35-51.
- Gi-du Kang, Yong-duk Kim (2009). "An Analysis of the Measurement of the Shipping Service Quality". *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 41-55.

- Irene Gil Saura, David Servera Francés, Gloria Berenguer Contrí, María Fuentes Blasco, (2008). "Logistics service quality: a new way to loyalty". *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 108 Issue: 5, 650-668.
- John T. Mentzer, Daniel J. Flint, & G. Tomas M. Hult. (2001). "Logistics Service Quality as a Segment-Customized Process", *Journal of Marketing* Vol. 65, 82-104
- John T. Mentzer, Daniel J. Flint, and John L. Kent. (1999). "Developing a Logistics Service Quality Scale," *Journal of Business Logistics*, 20 (1), 9-32.
- John T. Mentzer, Matthew B. Myers, Mee-Shew Cheung. (2004). "Global market segmentation for logistics services." *Industrial Marketing Management* 33: 15- 20
- John T. Mentzer, Matthew B. Myers, Mee-Shew Cheung. 2004. *Market Segmentation For Logistics Services*. *Industrial Marketing Management* 33: 15- 20
- Juri Kondratjev. (2015). "Logistics. Transportation and warehouse in supply chain"
- Kangkang Yu, Jack Cadeaux, Hua Song (2017). "Flexibility and quality in logistics and relationships". *Industrial Marketing Management*, 211-225.
- Krissamaporn Pungpho & Sawat Wanarat (2017). "A Structural Equation Model for Logistics Service Quality to Measurement Passenger Loyalty at Suvarnabhumi Airport, Thailand". *PSAKU International Journal of Interdisciplinary Rkrieseach*.
- Krissamaporn Pungpho, Sawat Wanarat. (2017). "A Structural Equation Model for Logistics Service Quality to Measurement Passenger Loyalty at Suvarnabhumi Airport, Thailand", *PSAKU International Journal of Interdisciplinary Research* Vol. 6 No. 1
- Margareth Rodrigues de Carvalho Borella, Paulo Fernando Pinto Barcellos, Harash Sachdev, George Russ Merz, Ademar Galelli. (2017). "Organizational structure, service capability and its impact on business performance of logistics providers in the B2B context", *Gest. Prod., São Carlos*, v. 24, n. 2, p. 355-369, 2017.
- Mohammad Ikrar Pramadi, Romadhani Ardi, Zulkarnain. (2018). "Conceptual Model of the effect of implementation of knowledge management on the performance of logistics service providers", *Asia Pacific Conference on Research in Industrial and Systems Engineering*, pp 33
- Mohammed Rafiq and Harlina S. Jaafar. (2007). "Measuring Customers' Perceptions Of Logistics Service Quality Of 3pl Service Providers.", *Journal of Business Logistics*, Vol. 28, No. 2
- Monique Murfield, Christopher A. Boone, Paige Rutner, Rodney Thomas. (2017). "Investigating logistics service quality in omni-channel retailing", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 47 Issue: 4, pp.263-296
- Rym Bouzaabia, Olfa Bouzaabia, Alexandru Capatina. (2013). "Retail logistics service quality: a cross- cultural survey on customer perceptions", *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 41 Issue: 8, pp.627-647
- Sabine Limbourg, Ho Thi Quynh Giang, Mario Cools. (2016). "Logistics Service Quality: The Case of Da Nang City". *Procedia Engineering* 142: 124 - 130
- Stank, T. P., T. J. Goldsby, S. K. Vickery, and K. Savitskie. (2003). "Logistics Service Performance: Estimating its Influence on Market Share." *Journal of Business Logistics* 24 (1): 27-55.
- Thai, V. V. (2013). "Logistics Service Quality: Conceptual Model and Empirical Evidence". *International Journal of Logistics Research and Applications: A Leading Journal of Supply Chain Management*, 114-131.
- Transport Efficiency Through Logistics Development. (2012). Metro Manila, Asian Development Bank

Yannis Politis, Apostolos Giovanis, Spyridon Binioris. (2014). "Logistics service quality and its effects on customer satisfaction in the manufacturing companies' supply chains", *Journal of Modelling in Management*, Vol. 9 Iss 2 pp. 215 – 237