

ANALISIS DAMPAK *LOGISTICS SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED PRICE FAIRNESS*

TERHADAP *SERVICE LOYALTY* DI PT. MITRA JELAJAH SOLUSINDO

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen



DANIEL FRANSISCUS

2181001018

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

ANALISIS DAMPAK *LOGISTICS SERVICE QUALITY* DAN *PERCEIVED PRICE FAIRNESS*

TERHADAP *SERVICE LOYALTY* DI PT. MITRA JELAJAH SOLUSINDO

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen



DANIEL FRANSISCUS

2181001018

**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya penulis sendiri
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah penulis nyatakan dengan benar.**

Nama : Daniel Fransiscus

NIM : 2181001018

Tanda Tangan

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Daniel Fransiscus', written over a light blue rectangular background.

Tanggal : 22 Agustus 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Daniel Fransiscus

NIM : 2181001018

Program Studi : Magister Manajemen


Fakultas : Ekonomi Bisnis

Judul Tugas Akhir : Analisis Dampak *Logistics Service Quality* dan *Perceived Price Fairness* Terhadap *Service Loyalty* di PT. Mitra Jelajah Solusindo


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Dr. Ir. Hoetomo Lembito, M.B.A. ()

Pembimbing II: Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. ()

Penguji I : Dr. Ir. BP. Kusumo Bintoro, M.B.A. ()

Penguji II : Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan sebesar-besarnya kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan kuasa yang telah diberikan-Nya penulis mampu menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul “Analisis Dampak *Logistics Service Quality* dan *Perceived Price Fairness* Terhadap *Service Loyalty* di PT. Mitra Jelajah Solusindo”.

Tesis ini dibuat dan disusun oleh penulis sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen dari Universitas Bakrie. Penulis berharap bahwa Tesis ini dapat memberikan wawasan baru dan referensi bagi seluruh rekan-rekan pembaca.

Dalam proses pembuatan hingga penyelesaian Tesis ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak bukan hanya dari segi materi namun juga dari segi moral. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Hoetomo Lembito, M.B.A. dan Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. selaku dosen pembimbing Tesis, yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya sehingga membuat penulis mampu menyelesaikan penulisan Tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. B. P. Kusumo Bintoro, M.B.A. selaku dosen penguji seminar proposal dan sidang Tesis, yang telah memberikan masukan dan arahan untuk penulisan dan penyelesaian Tesis ini.
3. Bapak Dr. Jerry Heikal, S.T., M.M. selaku dosen penguji sidang Tesis, yang telah memberikan masukan dan arahan untuk penulisan dan penyelesaian Tesis ini.
4. John Peter, Nancy Sianipar, Albert Hutapea dan Rionaldo Satya serta seluruh tim PT. Mitra Jelajah Solusindo atas doa, dukungan dan bantuan yang diberikan dalam proses penyelesaian Tesis ini.
5. Seluruh pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo, atas waktu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis hingga Tesis ini dapat diselesaikan.
6. Orang tua dan keluarga penulis, untuk doa, dukungan dan kasih sayang yang tiada henti diberikan, sehingga penulis dapat terus bersemangat dan Tesis ini dapat diselesaikan.
7. Yusnita Lestari, untuk kehadirannya dalam setiap suka dan duka selama proses penyelesaian Tesis ini.
8. Shella Azizah, Pusfitalisya dan Amira Hasibuan, atas dukungan serta waktu yang diberikan untuk diskusi dalam proses penyelesaian Tesis ini.

9. Seluruh teman-teman dari Universitas Bakrie, Bhinneka.Com dan Bizzy atas doa serta dukungan yang diberikan selama penulis menyelesaikan Tesis ini.
10. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Bakrie, atas keramahan dan pelayanan diberikan selama penulis menempuh pendidikan di Universitas Bakrie.
11. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, atas segala bentuk bantuan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tesis ini dan juga pendidikan Strata 1 tahun 2015 lalu.

Penulis sadar bahwa masih terdapat beberapa kekurangan dalam penulisan Tesis ini. Oleh karena itu, seluruh kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat dibutuhkan oleh penulis dan akan penulis terima dengan senang hati. Semoga Tesis yang penulis susun ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 22 Agustus 2020

Penulis



Daniel Fransiscus

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Daniel Fransiscus
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi Bisnis
Jenis Tugas Akhir : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Dampak *Logistics Service Quality* dan *Perceived Price Fairness* Terhadap *Service Loyalty* di PT. Mitra Jelajah Solusindo

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Melalui Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Agustus 2020

Yang menyatakan,



Daniel Fransiscus

**Analisis Dampak *Logistics Service Quality* dan *Perceived Price Fairness* Terhadap
Service Loyalty di PT. Mitra Jelajah Solusindo**

Daniel Fransiscus

ABSTRAK

Penelitian ini membahas pengaruh *logistics service quality* terhadap *service loyalty* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* di PT. Mitra Jelajah Solusindo. Sampel penelitian ini berjumlah 23 responden pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo yang melakukan transaksi berulang (*repeat order*) di bulan Agustus 2018-Januari 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap hubungan antar variabel baik *logistics service quality*, *perceived price fairness*, *customer satisfaction* berpengaruh positif terhadap *service loyalty*.

Kata kunci: *Logistics service quality*, *customer satisfaction*, *service loyalty*.

An Analysis of the Impact Logistics Service Quality and Perceived Price Fairness for Service Loyalty in PT. Mitra Jelajah Solusindo

Daniel Fransiscus

ABSTRACT

The purpose of this research aims to analyze the effects of logistics service quality towards service loyalty in PT. Mitra Jelajah Solusindo with Customer Satisfaction as intervening variable. This research was conducted by distributing questionnaires to 23 respondents which are repeat order customer of PT. Mitra Jelajah Solusindo who purchased on August 2018-January 2020. This result of this research showed relationship between logistics service quality, perceived price fairness and customer satisfaction affect positively to service loyalty.

Keywords: Logistics service quality, customer satisfaction, service loyalty.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS	8
2.1. Kajian Pustaka	8
2.1.1. Logistik	8
2.1.2. Produk Domestik Bruto (PDB)	10
2.1.3. <i>Third Party Logistics</i> (3PL)	11
2.1.4. PT. Mitra Jelajah Solusindo	12
2.1.5. B2B dan B2C	13
2.1.6. <i>Service Loyalty</i>	14
2.1.7. <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.8. <i>Perceived Price Fairness</i>	16
2.1.9. Variabel <i>Intervening</i>	17
2.1.10 <i>Logistics Service Quality</i>	18
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Penelitian Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI	23
3.1. Jenis Penelitian	23
3.2. Sumber Data	23
3.3. Metode Pengumpulan Data	23

3.4.	Kerangka Penelitian	24
3.5.	Populasi	24
3.6.	Definisi Operasional Variabel	25
3.7.	Skala Pengukuran Data	29
3.8.	Uji Instrumen Penelitian.....	29
3.9.	Teknik Analisis Data.....	29
3.10.	Model SEM-PLS.....	30
3.10.1	Evaluasi Model	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1.	Analisis Karakteristik Responden.....	36
4.2.	Kuesioner.....	38
4.3.	<i>Goodness of Fit Outer Models</i>	41
4.4.	<i>Goodness of Fit Inner Models</i>	47
4.5.	Menghitung Besar Pengaruh	48
4.6.	Menghitung Persentase Pengaruh F^2	49
4.7.	Menghitung F^2 <i>Effect Size</i>	50
4.8.	Menghitung Q^2 <i>Effect Size</i>	51
4.9.	Pembahasan	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		65
5.1.	Kesimpulan.....	65
5.2.	Saran Untuk Perusahaan.....	66
5.3.	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	70
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Persentase jenis transaksi PT. Mitra Jelajah Solusindo Agustus 2018 -Januari 2020	3
Gambar 1.2. Perkembangan distribusi PDB sektor transportasi dan pergudangan .3	3
Gambar 1.3. Diagram <i>Fish Bone</i> Tantangan di PT. Mitra Jelajah Solusindo	5
Gambar 2.1. <i>Integrated Logistics Management</i>	9
Gambar 2.2. Variabel <i>Intervening</i> Sebagai Variabel Antara Variabel Independen dan Dependen	18
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 3.1. Kerangka Penelitian	24
Gambar 3.2. Tahapan Analisis Menggunakan PLS-SEM.....	30
Gambar 4.1. Persentase Jumlah Transaksi Berulang Pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo (Agustus 2018 – Januari 2020)	37
Gambar 4.2. Persentase <i>Line of Business</i> Pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo Melakukan Transaksi Berulang (Agustus 2018 – Januari 2020)	37
Gambar 4.3. <i>Path Diagram</i> Model Awal	41
Gambar 4.4. <i>Construct Reliability and Validity</i> Model Awal	42
Gambar 4.5. Nilai Uji Hipotesis Model Pertama.....	44
Gambar 4.6. <i>Path Diagram</i> Model Kedua.	46

Gambar 4.7. <i>Construct Reliability and Validity Model Kedua</i>	46
Gambar 4.8. Nilai Uji Hipotesis Model Kedua.	47
Gambar 4.9. Nilai Uji Hipotesis Model Ketiga.	48
Gambar 4.10. <i>Path Coefficients Model Ketiga</i>	48
Gambar 4.11. <i>Total Effects Model Ketiga</i>	49
Gambar 4.12. <i>Path Diagram Model Ketiga</i>	49
Gambar 4.13. F^2 <i>Effect Size</i> Untuk Variabel <i>Logistics Service Quality</i>	51
Gambar 4.14. F^2 <i>Effect Size</i> Untuk Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	51
Gambar 4.15. <i>Construct Crossvalidated Redundancy</i>	52
Gambar 4.16. Persentase Usia <i>Person in Charge</i> Pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo yang Melakukan Transaksi Berulang.	56
Gambar 4.17. Perbandingan Tahun Berdiri Perusahaan Pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo yang Melakukan Transaksi Berulang.	60
Gambar 4.18. Persentase Pusat Bisnis Pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo yang Melakukan Transaksi Berulang.....	62
Gambar 4.19. <i>Path Coefficients Model Ketiga</i>	63
Gambar 5.1. Pendekatan Inovasi Portfolio.....	68

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Persentase Layanan Pengiriman PT. Mitra Jelajah Solusindo Agustus 2018 – Januari 2020	4
Tabel 2.1. Persentase Perusahaan Dalam Menggunakan Jasa 3PL	11
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1. Inisial Pelanggan PT. Mitra Jelajah Solusindo Melakukan Transaksi Berulang Agustus 2018 – Januari 2020	25
Tabel 3.2. Korelasi Antar Dimensi	28
Tabel 4.1. Data Pelanggan <i>Repeat Order</i> PT. Mitra Jelajah Solusindo	36
Tabel 4.2. Data Hasil Penyebaran Kuesioner	39
Tabel 4.3. <i>Hasil Convergent Validity Uji Validitas Model Awal</i>	42
Tabel 4.4. <i>Cross Loading Model Pertama (Discriminant Validity)</i>	43
Tabel 4.5. <i>Hasil Uji Signifikansi Model Awal</i>	45
Tabel 4.6. Uji Signifikansi Pada Hubungan Antar Variabel Model Kedua	48
Tabel 4.7. Perhitungan Manual Persentase Pengaruh Model Ketiga	50
Tabel 4.8. F^2 Hasil Perhitungan Manual <i>Effect Size</i>	50
Tabel 5.1. Fokus Pengembangan Variabel dan Dimensi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Desain Kuesioner	74
Lampiran 2. Dokumentasi Pengolahan Statistik SmartPLS	76