



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LOGISTIK B2B TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS LAYANAN ILS PADA PT XYZ)

SITI ATTIN ROCHMAN



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Logistik B2B terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Layanan ILS pada PT XYZ)” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Desember 2025

Siti Attin Rochman
H24190049

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

SITI ATTIN ROCHMAN. Pengaruh Kualitas Pelayanan Logistis B2B terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Layanan ILS pada PT XYZ). Dibimbing oleh MA'MUN SARMA.

Sektor logistik memegang peran penting dalam mendukung perekonomian di Indonesia. PT XYZ merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dengan salah satu layanannya yang paling berkontribusi dalam perusahaan tersebut yaitu *Integrated Logistic Service* (ILS). Tingginya persaingan dalam industri logistik menuntut perusahaan untuk terus memperkuat loyalitas pelanggan dengan adanya kepuasan yang dirasakan pelanggan serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan jasa ILS terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Metode analisis yang dilakukan yaitu analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS dengan sampel sebanyak 114 responden. Metode penarikan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *non-probability sampling* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian mengungkapkan, variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT XYZ.

Kata kunci: B2B, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, logistik, loyalitas pelanggan.

ABSTRACT

SITI ATTIN ROCHMAN. The Effect of B2B Logistics Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty (Case Study of ILS Services at PT XYZ). Supervised by MA'MUN SARMA.

The logistics sector plays a crucial role in supporting the Indonesian economy. PT XYZ is a delivery service company with *Integrated Logistics Service* (ILS) as one of its most significant services. The intense competition in the logistics industry demands companies to continuously strengthen customer loyalty through customer satisfaction and the quality of service provided. The purpose of this study was to analyze the effect of ILS service quality on customer satisfaction and loyalty. The analytical methods used were descriptive analysis and SEM-PLS analysis, with a sample of 114 respondents. The sampling method used in this study was non-probability sampling with a purposive sampling technique. The results revealed that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality does not have a significant positive effect on customer loyalty, and customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at PT XYZ.

Keywords: B2B, logistics, customer loyalty, customer satisfaction, service quality.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2025
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA LOGISTIK B2B TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (STUDI KASUS LAYANAN ILS PADA PT XYZ)

SITI ATTIN ROCHMAN

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:
1. Nurul Hidayati, S.E., M.Si.
2. Nisa Zahra, S.T.P., M.Si.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Logistik B2B terhadap
Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Layanan ILS
pada PT XYZ)

Nama : Siti Attin Rochman
NIM : H24190049

Disetujui oleh

Pembimbing:
Prof. Dr. Ir. Ma'mun Sarma, M.S., M.Ec.

Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut., M.M.
NIP. 197812132006041001

Tanggal Ujian:
(24 Desember 2025)

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Logistik B2B terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Layanan ILS pada PT XYZ). Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyelesaian skripsi ini, yaitu kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ma'mun Sarma, M.S., M.Ec., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, masukan, arahan, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan baik secara moral dan moril, material, waktu, dan segala hal yang tidak dapat terhitung oleh penulis.
3. Mochammad Rochman Alfath sebagai kakak penulis yang selalu mendoakan dan memberi dukungan kepada penulis
4. Sahabat-sahabat (Tifany, Adela, Fia, dan Rama) yang telah membantu belajar dan menemani penulis dalam perjalanan penyelesaian skripsi ini.
5. Pak Hadi dan Mas Rizki selaku yang membantu penulis dalam mengurus administrasi selama penyelesaian tugas akhir ini.

Demikian ucapan terimakasih saya sampaikan dengan penuh ketulusan dan penulis menyadari banyaknya kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menerima segala masukan dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan..

Bogor, Desember 2025

Siti Attin Rochman



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	5
II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Logistik	6
2.2 Jasa Transportasi	6
2.3 <i>Integrated Logistic Service</i>	6
2.4 Kualitas Pelayanan	7
2.5 <i>Business to Business</i>	7
2.6 Kepuasan Pelanggan	8
2.7 Loyalitas Pelanggan	9
2.8 Penelitian Terdahulu	9
2.9 Hipotesis	11
III METODE	13
3.1 Kerangka Pemikiran	13
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
3.3 Metode Pengumpulan Data	14
3.4 Metode Penarikan Sampel	14
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	14
3.6 Variabel Operasional	17
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Analisis Deskriptif	19
4.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	23
4.3 Implikasi Manajerial	30
V SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Simpulan	33
5.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	38
RIWAYAT HIDUP	41



DAFTAR TABEL

1	Layanan perusahaan logistik B2B yang beroperasi di Indonesia	2
2	Penelitian terdahulu	9
3	Rentang nilai analisis deskriptif	16
4	Variabel operasional	17
5	Karakteristik responden	19
6	Analisis deskriptif variabel kualitas pelayanan	21
7	Analisis deskriptif variabel kepuasan pelanggan	22
8	Analisis deskriptif variabel loyalitas pelanggan	23
9	Nilai <i>outer loading</i> sebelum dan sesudah dilakukan <i>dropping</i>	23
10	Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	26
11	Nilai <i>cross loading</i>	27
12	Nilai <i>cronbach's alpha dan composite reliability</i>	28
13	Nilai <i>R Square</i>	28
14	Nilai <i>path coefficients</i>	28

DAFTAR GAMBAR

1	Pendapatan pada PT XYZ berdasarkan jenis layanan	3
2	Jumlah konsumen industrial pada PT XYZ	4
3	Model penelitian	12
4	Kerangka pemikiran	13
5	<i>Outer model</i> setelah dilakukan <i>dropping</i>	25

DAFTAR LAMPIRAN

1	Hasil uji validitas kuesioner	39
2	Hasil uji reliabilitas kuesioner	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.