

Model pemilihan third Party Logistics (3PL) mempertimbangkan turnover karyawan dengan pendekatan Analytic Network Process (ANP) = Third Party Logistics (3PL) model selection considering employee turnover with Analytic Network Process (ANP) approach

Meila Zulhiana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488310&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pelanggan muncul saat perusahaan mengelola untuk menyediakan layanan logistik yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Oleh sebab itu perusahaan dituntut untuk memiliki sistem logistik yang baik, mengurangi biaya, dan mendapatkan keunggulan kompetitif. Saat ini, persaingan antar perusahaan umumnya dipengaruhi oleh hubungan mereka dengan perusahaan lain. Misalnya, transfer daya diperlukan untuk memajukan tingkat layanan pelanggan, yaitu logistik pihak ketiga (3PL). 3PL telah menjadi pendekatan utama bagi perusahaan untuk menawarkan layanan pelanggan. Dengan adanya perkembangan penelitian sebelumnya mengenai kriteria pemilihan, penelitian dengan fokus pada kriteria pemilihan 3PL memang sudah banyak, namun penelitian dengan kriteria pemilihan 3PL dengan melihat dari sudut pandang turnover masih belum ada. Dengan menggunakan metode ANP, kriteria yang digunakan adalah performa (31%), harga (25%), servis (18%), quality assurance (16%) dan turnover (10%). Penelitian ini juga menunjukkan PT X logistics menjadi pilihan 3PL yang tepat

<hr>

Customer satisfaction arise when companies manage to provide logistics services that meet or exceed customer expectations. Therefore, the company is required to have a good logistics system, reduce costs, and gain competitive advantage. Today, the competition between companies is generally influenced by their relationships with other companies. For example, the power transfer is needed to advance the level of customer service, which is a third party logistics (3PL). 3PL has become the main approach for companies to offer customer service. With the development of previous research on the selection criteria, the research with a focus on the 3PL selection criteria is already a lot, but research with the 3PL selection criteria with a view from the perspective of turnover is still no. By using ANP, the criteria used are performance (31%), price (25%), services (18%), quality assurance (16%) and turnover (10%). The study also showed PT X logistics into the right 3PL selection.