

Pengaruh kualitas pelayanan logistik terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan = Relationship between logistics service quality, customer satisfaction and customer loyalty

Indika Maharani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20488530&lokasi=lokal>

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 Layanan 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 Partial Least Square (PLS) - Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk melakukan analisis data. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan hubungan bahwa ada hubungan antara Kualitas Layanan Logistik, dengan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

.....Providing good quality services is one way logistics service providers can maintain customer satisfaction and loyalty. This study is aimed to explore the relation between Logistics Services Quality (LSQ), Customer Satisfaction (CS) and Customer Loyalty (CL). The conceptual model is obtained from literature study then it is developed and validated through semi-structured interviews with logistics experts. The target respondents are companies that work with logistics service providers. The survey was conducted to attain data and Structural Equation Modelling (SEM) method was used to analyse the data to a further stage. The results from this study indicate the relation between Logistics Services Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.