

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
THIRD-PARTY LOGISTICS (3PL) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
PT RECKITT BENCKISER CILEUNGI *MANUFACTURE*)**

SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Logistik Kelautan



Oleh:
Salsabililah NAS.
2008035

**PROGRAM STUDI LOGISTIK KELAUTAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA KAMPUS SERANG
2024**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
THIRD-PARTY LOGISTICS (3PL) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
PT RECKITT BENCKISER CILEUNGI *MANUFACTURE*)**

Oleh
Salsabililah NAS.

2008035

Skripsi yang Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Logistik Kelautan

©Salsabililah NAS.

Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang

2024

Hak cipta dilindungi Undang-Undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak,
difotokopi, atau dengan cara lainnya tanpa izin penulis

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Salsabililah NAS.

NIM : 2008035

Program Studi : Logistik Kelautan

Judul Skripsi : “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*)”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Logistik Kelautan pada Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ma'ruf, S.T., M.Sc.
NIPT. 920200819920613101



Tanda Tangan

Penguji II : Kukuh Widiyanto, S.Pd., M.Sc.
NIPT. 920190219870902101



Tanda Tangan

Penguji III : Rubby Rahman Tsani, S.Pd., MM.
NIPT. 920200819891115101



Tanda Tangan

Ditetapkan di : Serang

Tanggal : 12 Juni 2024

HALAMAN PERSETUJUAN

Rencana Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*)” telah disetujui oleh Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang untuk dilanjutkan menjadi Skripsi.

Serang, 3 November 2023

Atas Nama

Koordinator Skripsi,



Melia Handayani, S.Pd., MBA.

NIPT. 920200819940710201

Mengetahui

Ketua Program Studi Logistik Kelautan,



Kukuh Widiyanto. S.Pd., M. Sc.

NIPT. 920190219870902101

HALAMAN PERSETUJUAN

Proposal Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*)” telah disetujui dengan dipresentasikan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang.

Serang, 3 Juni 2024

Mengetahui

Pembimbing I,



Syifa Fajar Maulani. S.Pd., M.AB.

NIPT. 920200819930916201

Atas Nama

Pembimbing II,



Melia Handayani, S.Pd., MBA.

NIPT. 920200819940710201

HALAMAN PERSETUJUAN

Salsabililah NAS.

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*)”

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I,



Syifa Fajar Maulani. S.Pd., M.AB.

NIPT. 920200819930916201

Atas Nama

Pembimbing II,



Melia Handayani, S.Pd., MBA.

NIPT. 920200819940710201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Logistik Kelautan



Kukuh Widiyanto. S.Pd., M. Sc.

NIPT. 920190219870902101

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya untuk Allah Yang Maha Pengasih Sang Pencipta alam semesta, yang telah mencurahkan rahmat, petunjuk dan anugerah-Nya pada kita semua. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah kepda junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi tauladan bagi umat manusia dalam segala bidang kehidupan.

Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan kata pengantar ini sebagai bagian dari penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*)”.

Dalam penulisan skripsi ini, saya telah menerima bimbingan yang baik dari dosen pembimbing serta dukungan yang amat berarti dari banyak pihak. Maka dari itu, sebagai ungkapan rasa syukur saya ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Supriadi, M.Pd. selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Serang
2. Kukuh Widiyanto. S.Pd., M. Sc. Selaku Ketua Program Studi Logistik Kelautan Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Serang.
3. Ibu Syifa Fajar Maulani. S.Pd., M.AB. sebagai Pembimbing I yang dengan tekun memberikan arahan ilmiah melalui panduan, berbagi pengetahuan, serta memberikan usulan dan saran yang berharga.
4. Ibu Melia Handayani, S.Pd., MBA. sebagai Pembimbing II yang juga memberikan bimbingan ilmiah melalui pengarahan, berbagi pengetahuan, serta memberikan usulan dan saran.
5. Bapak Rizal Baskoro selaku mentor dan *Warehouse* Manajer beserta jajaran karyawan Departemen *Warehouse* PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*.
6. Orang tua penulis (Almarhum Mama dan Almarhumah Ema) terima kasih atas doa, cinta dan dukungan tanpa batas. Setiap langkah ini adalah buah dari kasih sayang dan arahan bimbingan kalian selama ini.

7. Kepada kakak dan adik (Almarhum Ang Ajo, Ang Ati, dan Fikri), penulis ingin menyampaikan terima kasih atas dukungan, semangat, dan kebersamaan yang senantiasa kalian berikan. Kalian merupakan penyemangat dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Keluarga besar penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan yang luar biasa bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
9. Rekan-rekan Program Studi Logistik Kelautan dan seluruh teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, *especially* Mas Riri.
10. *I'd like to take a moment to express gratitude to myself for dedication and effort I've put in. Each trial encountered, every hurdle surpassed and each minor triumph achieved have all contributed to my current position. My commitment to my goals and my resilience in difficult times deserve recognition. I am grateful for my own strength and the courage to keep moving forward. Thank you Caca, for being my own source of inspiration and support.*

Penulis mengakui adanya kelemahan dan kekurangan dalam penelitian ini. Sebagai akibatnya, penulis meminta maaf dan mengharapkan masukan serta saran yang konstruktif untuk memperbaiki penelitian ini di masa depan.

Serang, 20 Mei 2024



Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang,
Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabililah NAS.

NIM : 2008035

Program Studi : Logistik Kelautan

Jenis Karya : Skripsi

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

“Pengaruh Kualitas Pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Serang berhak menyimpan, mengalih media/formatkan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan seagai pemilik Hak Cipta. Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Serang

Pada Tanggal : 10 Juni 2024

Yang menyatakan



Salsabililah NAS.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Third-Party Logistics (3PL) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture)” Ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Serang, 20 Mei 2024

Yang Menyatakan

A handwritten signature in blue ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPAJUH RIBU RUPIAH' on the left, '20 METERAI TEMPEL' on the right, and the serial number '3 2AAKX828646564' at the bottom.

Salsabililah NAS.

SALSABILILAH NAS.
PROGRAM STUDI LOGISTIK KELAUTAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *THIRD-PARTY LOGISTICS*
(3PL) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA
PT RECKITT BENCKISER CILEUNGSI *MANUFACTURE*)”

ABSTRAK

PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* sebagai sebuah perusahaan manufaktur melakukan kerjasama dengan penyedia jasa logistik untuk memenuhi kebutuhan rantai pasokannya. Kualitas layanan dari pihak ketiga (3PL) sangat berpengaruh pada operasional dan kepuasan pelanggan PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* sebagai pelanggan. Layanan yang dibutuhkan mencakup penyimpanan gudang dan transportasi. Dalam tiga tahun kerjasama beberapa masalah terjadi seperti keterlambatan pengiriman, kerusakan material, ketidaksesuaian jumlah, dan kekurangan stok pallet. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan 3PL dan kepuasan PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* serta dampak kualitas layanan 3PL terhadap kepuasan pelanggan. Metode kuantitatif dengan pendekatan studi kasus digunakan, dengan 48 responden dipilih melalui teknik *random sampling* dari Departemen *Warehouse* PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*. Digunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dimana analisis data dilakukan secara deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan 3PL dan kepuasan pelanggan PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*. Namun, analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan 3PL terhadap kepuasan pelanggan sebesar 28%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, *Third-Party Logistics*.

SALSABILILAH NAS.

**PROGRAM STUDI LOGISTIK KELAUTAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

***“THE INFLUENCE OF THIRD-PARTY LOGISTICS (3PL) SERVICE
QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION (CASE STUDY ON
PT RECKITT BENCKISER CILEUNGSI MANUFACTURE)”***

ABSTRACT

PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture as a manufacturing company collaborates with logistics service providers to meet its supply chain needs. The quality of service from third parties (3PL) greatly affects the operation and customer satisfaction of PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture as a customer. The services needed include warehouse storage and transportation. In the three years of cooperation, several problems occurred such as delivery delays, material damage, quantity discrepancies, and shortage of pallet stock. This study aims to describe the quality of 3PL services and the satisfaction of PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture as well as the impact of 3PL service quality on customer satisfaction. A quantitative method with a case study approach was used, with 48 respondents selected through a random sampling technique from the Warehouse Department of PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture. Questionnaires are used as research instruments where data analysis is carried out descriptively and verifiably. The results of the study show that there is a positive and significant influence between the quality of 3PL services and customer satisfaction of PT Reckitt Benckiser Cileungsi Manufacture. However, a simple linear regression analysis shows that the contribution of 3PL service quality to customer satisfaction is 28%.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Third-Party Logistics.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
COPY RIGHT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN	ix
SURAT PERNYATAAN	x
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kajian Teori	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	8
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	15
2.1.4 Manajemen Rantai Pasok (<i>Supply Chain Management</i>).....	20
2.1.5 Logistik Pihak Ketiga atau <i>Third-Party Logistik (3PL)</i>	23
2.2 Penelitian yang Relevan.....	25
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
2.4 Hipotesis Penelitian	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	31
3.1.1 Jenis Penelitian.....	31
3.1.2 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	33
3.3 Variabel dan Operasionalisasi Variabel.....	34
3.3.1 Variabel	34

3.3.2	Operasionalisasi Variabel.....	35
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.4.1	Sumber Data.....	41
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5	Instrumen Penelitian	44
3.5.1	Uji Instrumen Penelitian	45
3.5.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian	48
3.6	Teknik Analisis Data	52
3.6.1	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	52
3.6.2	Teknik Analisis Data Verifikatif.....	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
4.1	Profil Perusahaan	64
4.1.1	Profil PT ARK <i>Logistics</i> dan <i>Transportation</i>	64
4.1.2	Profil PT Reckitt Benckiser Cileungsi <i>Manufacture</i>	68
4.2	Hasil Penelitian	70
4.2.1	Karakteristik Responden	70
4.2.2	Gambaran Kualitas Pelayanan	74
4.2.3	Rekapitulasi Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Third Party Logistics (3PL)</i>	85
4.2.4	Gambaran Kepuasan Pelanggan.....	88
4.2.5	Rekapitulasi Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan.....	94
4.2.6	Hasil Pengujian Verifikatif	97
4.2.6.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	97
4.2.6.2	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	101
4.2.6.3	Hasil Uji Hipotesis.....	104
4.3	Pembahasan	105
4.3.1	Gambaran Kualitas Pelayanan pada PT ARK <i>Logistics</i> dan <i>Transportations</i>	105
4.3.2	Gambaran Kepuasan Pelanggan pada PT Reckitt Benckiser <i>Cileungsi Manufacture</i>	108
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan...	110
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1	Kesimpulan	112
5.2	Saran atau Rekomendasi	113
	DAFTAR PUSTAKA	116
	LAMPIRAN	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kontrak Layanan 3PL	2
Tabel 2. 1 Bagian Perusahaan Manufaktur yang Berkaitan dengan Fungsi Rantai Pasok	22
Tabel 2. 2 Kelebihan dan Kekurangan dari 3PL	24
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 3. 2 Jenis dan Sumber Data Penelitian	42
Tabel 3. 3 Bobot Skala Likert	45
Tabel 3. 4 Tingkat Reliabilitas	47
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas pelayanan 3PL (X)	48
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	50
Tabel 3. 7 Kriteria Penafsiran hasil Perhitungan Responden pada Analisis Deskriptif	54
Tabel 3. 8 Tabel Analisis Deskriptif	55
Tabel 3. 9 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	61
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	72
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	73
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Personnel Contact Quality</i>	75
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Order Release Quantity</i>	76
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Information Quality</i>	77
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Order Procedure</i>	79
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Order Accuracy</i>	80
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Order Condition</i>	81
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Order Quality</i>	82
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Order Disperency Handling</i>	83
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Timeliness</i>	84
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Third Party Logistics (3PL)</i>	85
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Attribute Relate to Product</i>	89
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Attribute Relate to Service</i>	90
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap Dimensi <i>Attribute Relate to Purchase</i>	92
Tabel 4. 18 Rekapitulasi Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4. 19 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	98

Tabel 4. 20 Hasil Uji Linieritas.....	99
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	100
Tabel 4. 22 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana (<i>Model Summary Simple Regression</i>).....	102
Tabel 4. 23 Hasil Interpretasi Nilai Korelasi	102
Tabel 4. 24 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana (<i>Coefficients Simple Regression</i>).....	103
Tabel 4. 25 Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Warehouse Issue (January – December 2023)</i>	2
Gambar 2. 1 <i>Service Quality Model</i> menurut Parasuraman.....	12
Gambar 2. 2 <i>The expectancy-disconfirmation model of satisfaction</i>	16
Gambar 2. 3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	17
Gambar 2. 4 Simplifikasi <i>Model Supply Chain</i> dan Tiga Macam Aliran yang Dikelola.....	21
Gambar 2. 6 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 3. 1 Variabel Penelitian	35
Gambar 3. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas pelayanan 3PL (X).....	51
Gambar 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	51
Gambar 3. 4 Contoh Garis Kontinum Penelitian	56
Gambar 4. 1 Logo PT ARK Logistics dan Transportation	64
Gambar 4. 2 Implementasi Standar ISO 9001:2015 dan ISO 45001:2018 di PT ARK Logistics dan Transportation	65
Gambar 4. 3 Model Bisnis Perusahaan Penyedia Jasa Logistik.....	67
Gambar 4. 4 Logo Reckitt Benckiser	68
Gambar 4. 5 Dokumentasi PT Reckitt Benckiser	69
Gambar 4. 6 Produk Reckitt Benckiser Produksi PT Reckitt Benckiser Cileungsi <i>Manufacture</i>	69
Gambar 4. 7 Struktur Organisasi Departemen <i>Warehouse</i> PT Reckitt Benckiser Cileungsi <i>Manufacture</i>	70
Gambar 4. 8 Garis Kontinum Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan <i>Third-Party Logistics</i>	88
Gambar 4. 9 Garis Kontinum Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan <i>Third-Party Logistics</i>	97
Gambar 4. 10 Hasil Uji Normalitas menggunakan Grafik P-Plot.....	98
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)	101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Permohonan Izin Penelitian PT ARK <i>Transportations & Logistics</i>	124
Lampiran 2: Surat Permohonan Izin Penelitian PT Reckitt Benckiser Cileungsi <i>Manufacture</i>	125
Lampiran 3: Surat Keputusan Dosen Pembimbing	126
Lampiran 4: Lembar Bimbingan Skripsi.....	127
Lampiran 5: Kehadiran Seminar Hasil.....	130
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup.....	133
Lampiran 7: Daftar Hadir Peserta Prasadang	134
Lampiran 8: Pengambilan Sampel Penelitian (Teknik <i>Random Sampling</i>)....	136
Lampiran 9: Data Responden.....	138
Lampiran 10: Tabulasi Data.....	140
Lampiran 11: Uji Statistik.....	145
Lampiran 12: Tabel R dan T	153
Lampiran 13: Kuesioner dan Dokumentasi	154

DAFTAR PUSTAKA

- Azis, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Journal Development*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Cognoscenti Consulting Group. (2015). *Standard ISO 9001:2015*. Retrieved April 18, 2024, from https://diploma.chemistry.uui.ac.id/wp-content/uploads/2020/03/4.-Standard-ISO-9001_2015-2-bahasa.pdf
- Dr. Ahmadriswan Nasution, S. S. MT. (2020). *Pengujian Hipotesis*.
- Endang Hendrayanti, M. R. (2007). *Pengaruh Attributs Related To Product, Service Dan Purchase Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Perguruan Tinggi Di Kota Bekasi)*. *Jurnal Optimal*, 1(2), 31–45.
- Fajar Maulani, S., Istiqomah, F., Eka Safitri, R., Muhammad Mauluddin, F., Hilal Maldini, M., dan Nurzahran, A. (2023). *Reduction in Damage of Goods Through Review on The Process of Shipping Goods in A Logistics Transportation Company*. In *Jurnal Logistik Indonesia* (Vol. 7, Issue 1). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Faraj, A., dan Taha, O. (2019). *The impact of logistics service quality (LSQ), relationship marketing (RM) and relationship power (RP) on customer satisfaction in the Jordanian third party logistics (3PL) industry from customers' perspective*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25 edisi ke-9*. http://slims.umh.ac.id/index.php?p=show_detail&id=19545
- Halim, F., Zukhruf Kurniullah, A., Butarbutar Efendi, M., Sudarso, A., Purba, B., Lie, D., Hengki Mangiring Parulian Simarmata, S., Adi Permadi, L., dan Novela, V. (2021). *Manajemen Pemasaran Jasa*. In *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis.
- Hamid, M., Sufi, I., Konadi, W., Program Studi Ekonomi Pembangunan, Ms., Yusrizal Akmal, drh, Program Studi Budidaya Perairan, Ms., Pertanian, F., dan Iddris, J. (2019). *Analisis Jalur Dan Aplikasi Spss Versi 25 Edisi Pertama*.
- Hatane, S., dan Foedjiawati. (2005). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran The Prime Steak dan Ribs Surabaya)*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 7, 74–82. <http://puslit.petra.ac.id/~puslit/journals/>
- Indrasari, Dr. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. <http://www.amazon.co.uk/Marketing-Management-Philip-R-Kotler/dp/0130336297>

- Kotler, P., dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management Global Edition* (Vol. 15E). <https://doi.org/10.1080/08911760903022556>
- Kurniawan, A. (2022). *Analisa Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyedia Jasa Logistik-Studi Kasus : PT LBS Surabaya,Indonesia. Jurnal Rumpun Ilmu Teknik.*
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., dan Hult, G. T. M. (2001). *Logistics service quality as a segment-customized process. Journal of Marketing*, 65(4), 82–104. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.18390>
- Mentzer, J. T., Myers, M. B., dan Cheung, M. S. (2004). *Global market segmentation for logistics services. Industrial Marketing Management*, 33(1), 15–20. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2003.08.005>
- Muhson, A. (2006). *Teknik analisis kuantitatif*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta, 183-196.
- Nabilah, D. P., dan Vikaliana, R. (2022). *Analisis Perencanaan Kualitas terhadap Kualitas Pelayanan Logistik di Perusahaan 3PL. ARBITRASE: Journal of Economics and Accounting*, 3(2), 286–292. <https://doi.org/10.47065/arbitrase.v3i2.510>
- Prihandoyo, C. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Balikpapan. Jurnal GeoEkonomi*, 10(1), 116–129. <https://doi.org/10.36277/geoekonomi.v10i1.59>
- Rambu, G., Day, L., Sirait, R. W., dan Basri, M. (2020). *Manajemen Logistik Obat Di Instalasi Farmasi Rsud Waibakul Kabupaten Sumba Tengah. Media Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 25–39. <https://doi.org/10.35508/mkm>
- Rustendi, T. (2022). *Pendekatan Kuantitatif Dalam Studi Kasus Pada Penelitian Bidang Akuntansi*. <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jak>
- Sahid Raharjo. (2014). *Uji Validitas Dan Realibilitas Dengan SPSS*.
- Setiawan, N. (2005). *Pengolahan Dan Analisis Data*.
- Shaban, F., Saleh, S., Al-Zaidi, W., dan Hatem, W. (n.d.). *The Role Of Logistic Service Quality (Lsq) Dimensions In Achieving Customer Satisfaction: Exploratory Study*. <https://doi.org/10.17626/DBEM.ICoM.P01.2019.p004>
- Shi, Y., Waseem, R., dan Shahid, H. M. (2020). *Third-Party Logistics*. <https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.5772/intechopen.86922>
- Standar Internasional Sistem Manajemen ISO 45001:2018*. (2018). Retrieved April 18, 2024, from <https://ak3u.com/wp-content/uploads/2023/05/ISO-45001-2018-Dual-Language-English-dan-Bahasa-Indonesia-PDF.pdf>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RdanD*. Alfabeta Bandung.
- Sutawidjaya, A. H., dan Yulianti, A. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen (Pada PT XYZ Logistics*

- Indonesia).
<http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/1624%09>
- Uvet, H. (2020). *Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study*. *Operations and Supply Chain Management*, 13(1), 1–10. <https://doi.org/10.31387/OSCM0400248>
- W. (2020, March 9). Analisis Regresi Linier dengan IBM SPSS Statistics. <https://doi.org/10.31219/osf.io/fwex8>
- Wijaya, T., Novika Widjaja, F., dan Megawati, V. (2021). *Pengaruh E-Service Quality Dan Logistics Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Customer Loyalty Pada Konsumen Tokopedia*. <https://katadata.co.id/ariayudhistira/infografik/5ec48b7f099d1/e-commerce-tumbuh-di->
- Wirtz, J. (2017). *Understanding Service Consumers*. In *Understanding Service Consumers* (Vol. 1, Issue January 2018). <https://doi.org/10.1142/y0003>
- Zeithaml, V. A. (2017). *Autobiographical Reflections*. *Journal of Historical Research in Marketing*, 9(3), 264–276. <https://doi.org/10.1108/JHRM-05-2017-0017>