

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada karyawan pada departemen warehouse PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture* selaku pelanggan *Third-Party Logistics* (3PL) yaitu PT ARK *Transportations* dan *Logistics* untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dari *Third-Party Logistics* (3PL) terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran pada variabel kualitas pelayanan pada PT ARK *Transportations* dan *Logistics* dikategorikan tinggi. Gambaran kualitas pelayanan diukur melalui dimensi *Logistics Service Quality* (LSQ) terdiri dari kualitas informasi, ketepatan waktu, kualitas kontak personil, jumlah pemesanan yang dilepaskan, penanganan ketidaksesuaian pemesanan, prosedur pemesanan, kondisi pemesanan, akurasi pemesanan dan kualitas pemesanan. Menurut hasil penelitian, kualitas pesanan memiliki dampak terbesar dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan prosedur pemesanan memiliki dampak terendah pada PT ARK *Transportations* dan *Logistics*.
2. Gambaran kepuasan pelanggan (PT Reckitt Benckiser Cileungsi *Manufacture*) cenderung tinggi. Dimana dalam variabel ini digunakan dimensi atribut terkait dengan produk, pelayanan dan pembelian. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa dimensi atribut terkait pelayanan dan pembelian berkontribusi lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi atribut terkait produk.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dari penyedia jasa logistik ketiga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan 3PL akan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan

sebaliknya, penurunan kualitas layanan 3PL akan mengurangi tingkat kepuasan pelanggan. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 3PL memiliki pengaruh sebesar 28% terhadap kepuasan pelanggan.

## 5.2 Saran atau Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diperoleh mengenai pengaruh kualitas pelayanan *Third-Party Logistics* (3PL) terhadap kepuasan pelanggan. Maka diajukan beberapa saran dan rekomendasi sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan dalam kualitas pelayanan 3PL sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan maupun penelitian selanjutnya dalam mengambil suatu kebijakan.

1. Pada variabel kualitas pelayanan, indikator dengan skor terendah adalah prosedur pemesanan (*ordering procedure*). Peneliti menyarankan PT ARK *Transportations* dan *Logistics* untuk meningkatkan efektivitas prosedur pengiriman barang. Hal ini didukung oleh Mentzer *et al.* (2001) yang menekankan pentingnya prosedur pemesanan yang efektif dan mudah. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa saat ini sistem pemesanan yang digunakan adalah milik pelanggan. Peneliti merekomendasikan agar pelanggan menggunakan sistem yang disediakan oleh penyedia jasa untuk memudahkan proses pemesanan bagi kedua belah pihak. Berdasarkan respon karyawan mengenai kualitas pelayanan, teridentifikasi beberapa masalah utama seperti ketidaksesuaian jumlah *order*, informasi yang kurang akurat, dan ketidaksesuaian pemesanan. Untuk mengatasi masalah *quantity mismatch* peneliti menyarankan beberapa langkah praktis yaitu audit dan verifikasi pesanan, peningkatan akurasi informasi dengan sistem manajemen yang canggih, pelatihan karyawan, dan pengetatan proses pemesanan menggunakan teknologi RFID. Selanjutnya untuk masalah keterlambatan pengiriman teridentifikasi ada indikator ketidaksesuaian rencana pengiriman kemudian peneliti merekomendasikan optimalisasi rantai pasok, perencanaan dan penjadwalan yang lebih baik dengan sistem manajemen pesanan, penggunaan teknologi pelacakan *real-time*, peningkatan

komunikasi dan koordinasi, pengelolaan stok yang baik dengan *buffer stock*, serta evaluasi pengiriman melalui penilaian kinerja dan *feedback* pelanggan. Untuk menangani ketidakpuasan pelanggan terhadap solusi yang diberikan, peneliti menyarankan peningkatan layanan pelanggan yang proaktif dengan komunikasi transparan dan tim yang responsif, sistem pengaduan yang efisien, penyelesaian masalah yang cepat, peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan karyawan dan standar layanan, pemantauan dan evaluasi melalui survei kepuasan dan analisis data pengaduan, peningkatan keandalan pengiriman, serta membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan.

2. Pada variabel kepuasan pelanggan didapatkan pada dimensi *Attribute Relate to Product* memiliki nilai persentase terendah maka dari itu peneliti menyarankan terhadap PT ARK *Transportations* dan *Logistics* untuk meningkatkan kualitas produk, keandalan konsistensi produk, fitur produk, desain produk dan hubungan nilai-harga. Berdasarkan hasil penelitian diketahui pada indikator *Product quality* dan *Product reliability and consistency* memiliki persentase terendah sehingga peneliti menyarankan untuk melakukan penilaian mutu terhadap produk yang disimpan atau dikirim serta meningkatkan perhatian terhadap perawatan sarana dan prasarana yang tersedia pada perusahaan menurut Endang Hendrayanti (2007). Berdasarkan hasil observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa pada kegiatan operasional yang berkaitan dengan *product quality* hanya dilakukan oleh pihak pelanggan sehingga pihak penyedia jasa tidak melakukan kegiatan operasional tersebut. Rekomendasi yang diberikan mengenai *product quality* yaitu pihak penyedia jasa dapat menambahkan prosedur *quality control* pada sampel produk pelanggan dimana setiap barang yang masuk dari supplier terhadap penyedia jasa kemudian dapat disimpan dan dikirimkan kepada pabrik untuk diproduksi sehingga prosedur tambahan ini dapat menjaga kualitas atau mutu produk. Selanjutnya pada perawatan sarana prasarana direkomendasikan untuk melakukan penambahan kuantitas pallet yang tersedia. Hal ini berdasarkan hasil wawancara dimana terdapat *issue*

kekurangan pallet yang dimiliki penyedia jasa logistik sehingga mempengaruhi kualitas produk yang disimpan sehingga diperlukan adanya pengadaan sarana prasarana yang mendukung bagi pelanggan dengan baik menikmati layanan jasa yang diberikan khususnya dalam pelayanan *warehousing*. Penggunaan *pallet* bertujuan untuk mempertahankan mutu produk dengan cara mencegah barang agar tidak bersentuhan langsung dengan lantai (Rambu *et al.*, 2020). Berdasarkan hal tersebut diperlukan adanya jumlah *pallet* yang mendukung sehingga dapat menjaga mutu produk/barang. Hal ini sebagai representasi dari permasalahan pada latar belakang mengenai *stock pallet* ARK, dimana penamahan kuanitas pallet dapat meningkatkan kualitas produk sehingga proses operasional pabrik tidak terkendala.

3. Temuan pada penelitian bahwa kualitas pelayanan 3PL memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 28%. Saran yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada indikator terendah pada prosedur pemesanan. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan sistem informasi logistik yang dapat digunakan oleh penyedia jasa dan pelanggan, sehingga dapat memperbaiki mutu pelayanan 3PL dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Peneliti menyarankan agar penelitian selanjutnya melibatkan lebih banyak responden dan mencakup populasi yang lebih besar, seperti populasi pelanggan untuk menghitung pengaruh kualitas pelayanan 3PL terhadap persepsi kepuasan pelanggan. Penggunaan dimensi LSQ dianggap sesuai untuk penelitian yang berfokus pada pelayanan jasa logistik sehingga kedepannya bisa dijadikan sebagai variabel penelitian. Namun, peneliti menekankan pentingnya menemukan dimensi yang relevan untuk variabel kepuasan pelanggan dalam pelayanan jasa logistik. Selama penelitian ini, penulis belum menemukan dimensi kepuasan pelanggan yang spesifik untuk jasa logistik, sehingga direkomendasikan agar penelitian serupa di masa depan melakukan studi literatur untuk mengidentifikasi dimensi kepuasan pelanggan yang lebih relevan.