

**PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA JASA SHIP CHANDLER
DI PERTAMINA TRANS KONTINENTAL**



TESIS

**MARDIANTO JUNAIDI MARTABAYA
MANAJEMEN PEMASARAN
212510035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

**PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA JASA SHIP CHANDLER
DI PERTAMINA TRANS KONTINENTAL**



**Tesis ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar**

MAGISTER MANAJEMEN

**MARDIANTO JUNAIDI MARTABAYA
MANAJEMEN PEMASARAN
212510035**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – S2
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2025**

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA JASA SHIP CHANDLER
DI PERTAMINA TRANS KONTINENTAL

Oleh MARDIANTO JUNAIDI MARTABAYA , NIM 212510035, Tesis ini telah disetujui
dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Manajemen-S2 konsentrasi MANAJEMEN
PEMASARAN, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 29 Agustus 2025 dan
telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 29 Agustus 2025
Mengetahui,
Program Studi Manajemen- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,



.....
Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M.

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Waspodo', is written over a large, faint watermark of the Universitas Bina Darma logo.

.....
Prof. Waspodo, M.Ed., Ph.D.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION PENGGUNA JASA SHIP CHANDLER
DI PERTAMINA TRANS KONTINENTAL

Oleh MARDIANTO JUNAIDI MARTABAYA, NIM 212510035, Tesis ini telah disetujui
dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Manajemen – S2 konsentrasi
MANAJEMEN PEMASARAN, Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada
29 Agustus 2025 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 29 Agustus 2025
Mengetahui,
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,


Universitas Bina Darma
PROGRAM PASCASARJANA

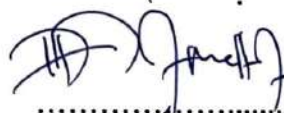
.....
Prof. Dr. Ir. Achmad Syarifudin, M.Sc.

Penguji I,



.....
Prof. Waspodo, M.Ed., Ph.D.

Penguji II,



.....
Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec.

Penguji III,



.....
Dr. Fitriasuri, S.E., Ak., M.M.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : MARDIANTO JUNAIDI MARTABAYA

NIM : 212510035

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 29 Agustus 2025
Yang Membuat Pernyataan,




MARDIANTO JUNAIDI MARTABAYA
NIM: 212510035

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang mendalam dan lebih luas dengan bukti empiris mengenai pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental. Penelitian ini menggunakan pendekatan penjelasan (*explanatory research*) yang menjelaskan hubungan kausal (sebab akibat) antar variabel. Model penelitian bersifat pengujian hipotesis, yang menguji kebenaran teoritis yang dibangun oleh peneliti. Data yang digunakan bersifat *cross-sectional* yang dikumpulkan dari responden penelitian Seluruh pelanggan jasa chandler kapal di PT. Pertamina Trans Kontinental. Teknik analisis untuk menguji hipotesis menggunakan analisis SEM-PLS atau *Structural Equation Modelling* berbasis *Partial Least Square*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya keterkaitan yang baik antara indikator-indikator dengan masing-masing konstruksinya. Dari tujuh variabel yang digunakan untuk melihat pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*, dan dari tujuh hipotesis yang di analisis, enam hipotesis memiliki pengaruh positif, dan satu hipotesis tidak memiliki pengaruh. Namun dari ketujuh variabel bebas tersebut, dapat diprioritaskan peningkatan variabel *Order Condition*, bahwa kondisi pemesanan (*Order Condition*) tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa *Ship Chandler* di Pertamina Trans Kontinental hal ini terjadi dikarenakan Pelanggan mungkin sudah terbiasa dengan standar layanan yang baik dan stabil dari sisi *Order Condition*, sehingga aspek ini dianggap sudah biasa atau standar, sehingga tidak lagi mempengaruhi tingkat kepuasan secara signifikan.

Kata Kunci: *Logistics Service Quality* , *Customer Satisfaction*.

ABSTRACT

This study aims to analyze and obtain a deeper and broader picture with empirical evidence regarding the influence of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction among users of Ship Chandler services at Pertamina Trans Kontinental. This study uses an explanatory research approach that explains the causal relationship between variables. The research model is hypothesis testing, which tests the theoretical validity constructed by the researcher. The data used is cross-sectional, collected from research respondents, namely all ship chandler service customers at PT. Pertamina Trans Kontinental. The analysis technique used to test the hypothesis is SEM-PLS or Structural Equation Modeling based on Partial Least Square. The results of this study indicate that there is a good relationship between the indicators and their respective constructs. Of the seven variables used to examine the effect of Logistics Service Quality on Customer Satisfaction, and of the seven hypotheses analyzed, six hypotheses have a positive effect, and one hypothesis has no effect. However, of the seven independent variables, priority can be given to improving the Order Condition variable, as order conditions do not have a significant effect on the level of customer satisfaction among users of ship chandler services at Pertamina Trans Kontinental. This is because customers may already be accustomed to good and stable service standards in terms of order conditions, so this aspect is considered normal or standard, and therefore no longer significantly affects satisfaction levels.

Keywords: *Logistics Service Quality, Customer Satisfaction*

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

- “Allah meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat” (QS. Al-Mujaadilah:11).
- “Barangsiapa yang bersungguh-sungguh, sesungguhnya keikhlasan itu untuk dirinya sendiri” (QS. Al-Ankabut: 6).
- “Sesungguhnya setelah kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-Insyirah: 6).
- “Tanda kecerdasan yang sebenarnya bukanlah pengetahuan tetapi imajinasi” (Albert Einstein).

PERSEMBAHAN:

Dengan penuh ketulusan hati tesis ini saya persembahkan kepada:

- Kedua orang tuaku yang selalu memberikan kasih sayangnya sepanjang waktu dan berdoa untuk keberhasilan anaknya.
- Istriku dan anak-anak tercinta yang selalu memberikan semangat dan selalu menemani disetiap waktu.
- Teman-teman se-almamater.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat dan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun tesis dengan judul “Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Jasa *Ship Chandler* Di Pertamina Trans Kontinental”.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tesis ini masih banyak kekurangan. Kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun senantiasa penulis harapkan sehingga dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi penulis maupun masyarakat.

Dengan seslesainya tesis ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M., selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak Dr. Sulaiman Helmi, S.E., M.M., selaku Ketua Program studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
3. Bapak Prof. Waspodo, M.Ed., Ph.D., selaku sebagai Dosen Pembimbing sekaligus Dosen penguji I (satu) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta motivasi kepada penulis selama mengikuti bimbingan.
4. Ibu Dr. Dina Mellita, S.E., M.Ec., selaku Dosen penguji II (dua) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta motivasi kepada penulis selama proses ujian tesis .

5. Ibu Dr. Fitriasuri. S.E.. Ak.. M.M., selaku Dosen penguji III (tiga) yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta motivasi kepada penulis selama proses ujian tesis .
6. Semua dosen pengajar pada Program studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah banyak membantu penulis selama masa studi.
7. Staf karyawan/karyawati Program studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah memfasilitasi penulis selama masa studi.
8. Istriku dan anak-anak tercinta yang selalu bersedia mendampingi dan menemani selama menyelesaikan masa studi dan proses penyusunan tesis ini.
9. Keluargaku yang telah memberikan dukungan dan doa selama menyelesaikan masa studi.
10. Rekan-rekan Program studi Magister Manajemen Universitas Bina Darma Palembang yang telah membantu selama proses perkuliahan.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna dan apabila terdapat kekurangan-kekurangan, masukan dan kritik yang sifatnya membangun penulis harapkan demi kesempurnaan tesis ini. Semoga dengan keterbatasan yang ada pada penulis, tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Palembang, 29 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	HALAMAN
COVER DEPAN.....	
COVER DALAM.....	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	
SURAT PERNYATAAN.....	
ABSTRAK.....	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.6 Rencana Susunan Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Teori	8
2.1.1 Pengertian Jasa	8
2.1.2 Kualitas Jasa.....	10
2.1.3 Pengukuran Kualitas Jasa.....	11
2.1.4 <i>Logistics Service Quality</i>	11
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	15
2.1.5.1 Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer satisfaction</i>	16
2.1.5.2 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	19

2.2 Studi Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran	24
2.4 Hipotesis Penelitian	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Data Penelitian	27
3.2.1 Populasi	27
3.2.2 Sampel	28
3.3 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Metode Analisis Data	34
3.5.1 Pengolahan Data	34
3.5.2 Penyajian Data	34
3.5.3 Analisis Statistik Data	34
3.5.4 Pengujian Hipotesis	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	48
4.1.1 Profil PT. Pertamina Trans Kontinental	48
4.1.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan	50
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	53
4.2 Analisis Deskriptif	56
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	58
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan masa kerja	59
4.3 Deskripsi Data Penelitian	59
4.4 Pengujian Data dan Hipotesis	76
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	78
4.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	95
4.4.3 Pengujian Hipotesis	102
4.5 Pembahasan	112
4.5.1 Pengaruh Order Release Quantities terhadap Customer Satisfaction Pengguna Jasa Ship Chandler di Pertamina Trans Kontinental	112

4.5.2 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pegguna Jasa <i>Ship Chandler</i> di Pertamina Trans Kontinental	113
4.5.3 Pengaruh <i>Ordering Procedures</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pegguna Jasa <i>Ship Chandler</i> di Pertamina Trans Kontinental	114
4.5.4 Pengaruh <i>Order Accuracy</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pengguna Jasa <i>Ship Chandler</i> di Pertamina Trans Kontinental	116
4.5.5 Pengaruh <i>Order Condition</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pengguna Jasa <i>Ship Chandler</i> di Pertamina Trans Kontinental	118
4.5.6 Pengaruh <i>Order Disperancy Handling</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pegguna Jasa <i>Ship Chandler</i> di Pertamina Trans Kontinental	119
4.5.7 Pengaruh <i>Timeliness</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pengguna Jasa <i>Ship Chandler</i> di Pertamina Trans Kontinental	120

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	122
5.1.1 Kesimpulan.....	122
5.1.2 Saran	123
5.2 Implikasi Penelitian	125
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Arah Bagi Peneliti Selanjutnya	126

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

LEMBAR PERBAIKAN TESIS

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert	30
Tabel 3.2 Kisi Kisi –Kisi Instrumen Variabel <i>Logistics Service Quality</i> (X)	32
Tabel 3.3 Kisi Kisi –Kisi Instrumen Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	33
Tabel 3.4 Pengambilan Keputusan Dalam Uji <i>t-statistic</i>	45
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden	57
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik masa kerja Responden.....	59
Tabel 4.5 Kategori Jawaban.....	60
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	61
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Order Release Quantities</i> (X ₁)	66
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Information Quality</i> (X ₂).....	67
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Ordering</i> <i>Procedures</i> (X ₃)	69
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Order Accuracy</i> (X ₄)	71
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Order Condition</i> (X ₅)	72
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Order Discrepancy Handling</i> (X ₆).....	74
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap <i>Timeliness</i> (X ₇)	75
Tabel 4.14 Nilai <i>Outer Loading Order Release Quantities</i> (X ₁)	79
Tabel 4.15 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel <i>Information Quality</i> (X ₂).....	80
Tabel 4.16 <i>Outer Loading</i> Variabel <i>Ordering Procedures</i> (X ₃).....	80
Tabel 4.17 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel <i>Order Accuracy</i> (X ₄)	81
Tabel 4.18 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel <i>Order Condition</i> (X ₅)	82
Tabel 4.19 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel <i>Order Discrepancy Handling</i> (X ₆)	82
Tabel 4.20 <i>Outer Loading</i> Variabel <i>Timeliness</i> (X ₇)	83

Tabel 4.21 Nilai <i>Outer Loading</i> Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (Y)	83
Tabel 4.22 Construct Reliability and Validity	85
Tabel 4.23 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	86
Tabel 4.24 Nilai <i>Cross Loading</i>	88
Tabel 4.25 Nilai Fornell-Larcker Criterion	93
Tabel 4.26 Nilai HTMT (<i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i>).....	94
Tabel 4.27 Nilai <i>Variance Inflation Factor</i> (VIF).....	96
Tabel 4.28 Nilai <i>R Square</i>	97
Tabel 4.29 Nilai <i>Cros-Validated Redudancy</i> (Q^2).....	98
Tabel 4.30 Nilai <i>f-Square</i>	99
Tabel 4.31 Nilai <i>Path Coefficients</i>	100
Tabel 4.32 Hasil pengujian hipotesis pengaruh langsung.....	104
Tabel 4.33 Hasil Hipotesis Penelitian	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 4.1 Hasil Pengolahan Data (<i>PLS Algorithm</i>).....	77
Gambar 4.2 Bootstapping.....	103

