

PENGARUH FLEKSIBILITAS LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA UMKM DI JAWA TIMUR

Egian Izaac Delilah Affanin

Stefanus Budy Widjaja, S.T., M.Si. dan Fitri Novika Widjaja, S.Si., M.MT.

ABSTRAK

Untuk mencapai keberhasilan di suatu lingkungan yang tidak pasti, perusahaan harus memberikan respon terhadap perubahan kebutuhan konsumen, dan fleksibilitas logistik adalah sebuah bagian penting dalam pemberian respon. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pengaruh fleksibilitas logistik yang ada pada UMKM di Provinsi Jawa Timur dan menunjukkan bagaimana kaitannya dengan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 responden dan teknis yang digunakan adalah Structural Equation Modelling (SEM) dengan menggunakan SPSS 13.0 *for windows* dan AMOS versi 20. Responden didapatkan dari kumpulan badan usaha yang termasuk UMKM di Jawa Timur untuk mengembangkan instrumen yang valid dan handal untuk mengukur fleksibilitas logistik dan untuk menguji hubungan antar variabel dengan menggunakan permodelan persamaan struktural. Hasilnya menunjukkan hubungan yang kuat, positif, dan langsung antara kompetensi dan kemampuan logistik yang fleksibel, dan antara kemampuan logistik yang fleksibel dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Manajemen distribusi, Kepuasan pelanggan, Fleksibilitas respon

**LOGISTICS FLEXIBILITY AND ITS IMPACT ON CUSTOMER
SATISFACTION IN MICRO, SMALL, AND MEDIUM-SIZED
ENTERPRISES IN EAST JAVA PROVINCE**

Egian Izaac Delilah Affanin

Stefanus Budy Widjaja, S.T., M.Si. dan Fitri Novika Widjaja, S.Si., M.MT.

ABSTRACT

To succeed in an uncertain environment, firms must respond to changing customer needs, and logistics flexibility is an important part of the response. The purpose of this study is to understand the impact of logistics flexibility in micro, small, and medium-sized enterprises in east java province and to show how it is related to customer satisfaction.

The study used 100 respondents as its sample and the technique of data analysis was Structural Equation Modelling (SEM) using SPSS 13.0 for windows and AMOS version 20. All of respondents are from the Society of UMKM manufacturer in East Java which were useful to develop valid and reliable instruments to measure logistics flexibility and to test the relationships among the variables using structural equation modeling.

The results indicate strong, positive, and direct relationships between flexible logistics competence and capability, and between flexible logistics capability and customer satisfaction.

Keywords : *Distribution management, Customer Satisfaction, Response flexibility*