

**JUDUL: PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP
KEPUASAN DAN KESETIAAN PELANGGAN PADA INDOMARET**

Nama : Winnona Fitria Eka S
Jurusan/Program Studi: Manajemen Jejaring Bisnis
Pembimbing I: Siti Rahayu S.E., M.M.
Pembimbing II: Drs.ec. Antonius Budhiman S. M.Sc.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mengenai pengaruh Kualitas Layanan Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan pada salah satu retail yang ada di Indonesia yakni Indomaret.

Pengolahan data dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian ini adalah kausal. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, dan kesetiaan pelanggan. Teknik pengolahan data yang digunakan dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang diolah menggunakan Amos 21 *for windows*.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berupa responden yang pernah berbelanja di Indomaret selama kurun waktu satu tahun, juga pernah menggunakan jasa pengiriman yang disediakan oleh Indomaret. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan logistik masih belum berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan Indomaret.

Kata Kunci : Kualitas Layanan Logistik, Kepuasan Pelanggan, Kesetiaan Pelanggan

TITTLE: THE EFFECT OF LOGISTIC SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT INDOMARET IN INDONESIA

Name : Winnona Fitria Eka S
Study Programme: Business Network Management
Contributor I: Siti Rahayu S.E., M.M.
Contributor II: Drs.ec. Antonius Budhiman S. M.Sc.

ABSTRACT

This study aims to study and analyze the Quality of Logistics Services to Customer Satisfaction and Customer Loyalty in one of the retails in Indonesia, namely Indomaret.

Data processing is done using quantitative and this type of research is causal. The variables used in this study are the quality of logistics services, customer satisfaction, and customer loyalty. Data processing techniques used by using Structural Equation Modeling (SEM) with the Confirmatory Factor Analysis (CFA) method processed using Amos 21 for windows.

In this study the sample used consisted of respondents who had bought at Indomaret for a period of one year, also had used the delivery service provided by Indomaret. The number of samples used in this study were 200 respondents. The results of this study indicate that the quality of logistical services has not been proven to customer satisfaction and customer loyalty at Indomaret.

Keywords: *Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*