

PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOGISTIK TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS KONSUMEN PADA PT. INFORMA *FURNISHINGS* DI SURABAYA

Weldrian Pani

Manajemen/Manajemen Jejaring Bisnis

Siti Rahayu

Veny Megawati

ABSTRAK

Penelitian ini adalah penelitian dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan logistik (LSQ) dengan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen yang berbelanja secara BSSD (*Buy In Store Ship Direct*) di PT. Informa *Furnishings*. Adapun metode analisis yang digunakan yaitu metode analisis kuantitatif regresi dengan menggunakan metode SPSS 24 dan AMOS 22. Berdasarkan hasil uji hipotesis, yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen yaitu dimensi ketersediaan barang; dan juga kepuasan konsumen signifikan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen. Sehingga peneliti dapat simpulkan bahwa dimensi ketersediaan barang menyediakan berbagai jenis produk dan produk alternatif sejenis sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen karena banyak dari konsumen yang melakukan pembelian secara BSSD untuk produk-produk tertentu yang dibutuhkan dalam waktu yang tepat dan cepat, karena ketidakterediaan barang bisa mengakibatkan konsumen berpindah ke *marketplace* lain yang memiliki barang yang dicari; Kepuasan konsumen signifikan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen karena dapat memberikan dampak secara jangka panjang terhadap penjual, misalnya: konsumen melakukan pembelian secara teratur, membeli lini produk barang yang berbeda pada *store* atau penjual yang sama, mereferensikan kepada orang lain dengan cara menyampaikan dari mulut ke mulut berdampak dengan satu jenis produk tertentu, menunjukkan ketahanan terhadap pesaing, karena pembeli yang loyal adalah aset berharga bagi penjual.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Logistik, PT. Informa *Furnishings*, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

***INFLUENCE OF LOGISTIC SERVICE QUALITY ON
CONSUMER SATISFACTION AND LOYALTY AT
PT.FURNISHINGS INFORMA IN SURABAYA***

Weldrian Pani

Management/ Business Network Management

Siti Rahayu

Veny Megawati

ABSTRACT

This study is a research with the aim of knowing the relationship between Logistic Service Quality (LSQ) with customer satisfaction and customer loyalty who shopped by BSSD (Buy In Store Ship Direct) at PT. Informa Furnishings. The analytical method used is the method of quantitative regression analysis using the SPSS 24 and AMOS 22 methods. Based on the results of hypothesis testing, those that affect consumer satisfaction and consumer loyalty are the dimensions of availability; and also customer satisfaction which is significant in influencing customer loyalty. So that researchers can conclude that the dimensions of availability provide various types of products and similar alternative products greatly affect consumer satisfaction and consumer loyalty because many consumers make BSSD purchases for certain products that are needed in the right time and quickly, due to the unavailability of goods. may cause consumers to move to other marketplaces that have the goods they are looking for; Consumer satisfaction is significant in influencing consumer loyalty because it can have a long-term impact on sellers, for example: consumers make regular purchases, buy different product lines at the same store or seller, refer others by word of mouth, have an impact with one particular type of product, shows resistance to competitors, because loyal buyers are valuable assets for sellers.

Keywords : Logistic Service Quality, PT. Informa Furnishings, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.