

Table Of Content

**Journal Cover** ..... 2  
**Author[s] Statement** ..... 3  
**Editorial Team** ..... 4  
**Article information** ..... 5  
    Check this article update (crossmark) ..... 5  
    Check this article impact ..... 5  
    Cite this article ..... 5  
**Title page** ..... 6  
    Article Title ..... 6  
    Author information ..... 6  
    Abstract ..... 6  
**Article content** ..... 8

ISSN (ONLINE) 2598 9928



**INDONESIAN JOURNAL OF LAW AND ECONOMIC**

**PUBLISHED BY  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SIDOARJO**

## Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

## Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

## Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

## EDITORIAL TEAM

### Editor in Chief

Dr. Wisnu Panggah Setiyono, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([Sinta](#))

### Managing Editor

Rifqi Ridlo Phahlevy , Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#)) ([ORCID](#))

### Editors

Noor Fatimah Mediawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Faizal Kurniawan, Universitas Airlangga, Indonesia ([Scopus](#))

M. Zulfa Aulia, Universitas Jambi, Indonesia ([Sinta](#))

Sri Budi Purwaningsih, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Emy Rosnawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Sinta](#))

Totok Wahyu Abadi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia ([Scopus](#))

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

**Article information**

**Check this article update (crossmark)**



**Check this article impact (\*)**



**Save this article to Mendeley**



(\*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

## Enhancing Customer Satisfaction in Logistics Services: The Impact of Service Quality and Trust

### *Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Logistik: Dampak Kualitas Layanan dan Kepercayaan*

**Juli Prastyorini, juli.prastyorini@stiamak.ac.id, (1)**

*STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, Indonesia*

**Mudayat Mudayat, juli.prastyorini@stiamak.ac.id, (0)**

*STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, Indonesia*

**Cahyo Alim Ramadhan, juli.prastyorini@stiamak.ac.id, (0)**

*STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, Indonesia*

<sup>(1)</sup> Corresponding author

#### Abstract

This research aims to analyze the influence of service quality (X1) and trust (X2) on customer satisfaction (Y) at PT. Berkah Multi Cargo Logistics. The study adopts a descriptive quantitative approach, utilizing a total sampling method with 32 logistics service customers as respondents. Multiple linear regression analysis is employed to analyze the data. The results reveal a significant positive relationship between service quality (X1) and customer satisfaction (Y), as well as between trust (X2) and customer satisfaction (Y). Moreover, both service quality and trust demonstrate a significant positive impact on customer satisfaction. The coefficient of determination (R<sup>2</sup>) is calculated as 0.749, indicating that 74.9% of the variation in customer satisfaction can be explained by the combined influence of service quality and trust. This research employs survey methodology within a quantitative framework, employing both descriptive and inferential statistical analyses. The findings imply that enhancing service quality and fostering trust are pivotal in achieving customer satisfaction in the logistics services sector. These insights contribute to the body of knowledge in logistics management and offer practical implications for PT. Berkah Multi Cargo Logistics and similar industry professionals worldwide.

#### Highlight:

- Service quality and trust significantly influence customer satisfaction in logistics services at PT. Berkah Multi Cargo Logistics.
- Service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction in logistics services.
- Trust plays a crucial role in enhancing customer satisfaction in logistics services at PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

**Keyword:**

Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Logistics Services, Quantitative Research

---

Published date: 2023-07-05 00:00:00

---

## Pendahuluan

Di periode revolusi industri kini, seiring dengan tumbuh kembangnya dunia bisnis. Hal ini menuntut perusahaan untuk berpikir kreatif dan inovatif dalam layanan pelanggan mereka, salah satunya menyediakan produk atau layanan yang baik. Dalam sebuah perusahaan peran pelanggan sangatlah penting, hal ini diperlukan karena pelanggan merupakan pionir yang dapat menghasilkan nilai jual dan profit bagi perusahaan. Jika pelanggan meningkat, maka nilai jual dan profit juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Pelanggan akan kembali menggunakan produk atau jasa tersebut, jika pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelanggan ini juga akan memberi tau kepada kolega bisnis untuk menggunakan produk atau jasa tersebut secara bersamaan.

Salah satunya adalah perusahaan penyedia jasa logistik. Perusahaan yang bergerak dalam kegiatan logistik tidak terlepas dari peran pelanggan. Pelanggan dibagi menjadi beberapa segmen antara lain B2B (*businesstobusiness*) dan B2C (*businesstocustomer*) [1]. Salah satu perusahaan logistik yang melakukan penerapan segmen pelanggan B2B (*businesstobusiness*) adalah PT. Berkah Multi Cargo Logistics. PT. Berkah Multi Cargo Logistics merupakan perusahaan jasa di bidang logistik yang memberikan beberapa pelayanan yaitu : *open yard depot*, *warehousing* (pergudangan), *custom clearance*, pengiriman muatan melalui moda transportasi via darat, laut, dan udara serta pengangkutan cargo menggunakan alat berat.

Pelayanan jasa logistik yang diberikan oleh PT. Berkah Multi Cargo Logistics mendapatkan keluhan dari pelanggan. Permasalahan yang biasanya dihadapi oleh PT. Berkah Multi Cargo Logistics berkaitan dengan kepuasan pelanggan antara lain : lamanya proses penerbitan *invoice*, tingginya harga dari perusahaan sejenis, kurangnya ketanggapan staf terhadap pelanggan serta permasalahan sarana yang ada di depo PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

Secara teori, kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan kualitas. Kualitas mendorong atau memotivasi konsumen untuk mengembangkan hubungan yang baik dengan penyedia layanan, sehingga selaku penyedia jasa berupaya memahami kebutuhan tersebut serta meminimalisir kealpaan yang berujung pada keputusan konsumen. Kualitas jasa (layanan) didefinisikan seumpama suatu yang semuanya difokuskan untuk berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sekaligus menyampaikannya secara akurat untuk menciptakan kesesuaian yang seimbang dengan harapan konsumen [2].

Kepercayaan termasuk aspek dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Melalui kepercayaan, hubungan jangka panjang antara pelanggan dan perusahaan dapat terjalin. Kepercayaan didefinisikan kepercayaan adalah apa yang perusahaan ingin andalkan tentang kolega bisnis [3]. Tergantung pada aspek antar idiosinkratik dan antar konstitusi, seperti persepsi moralitas, kelurusan (hati) dan niat baik [4].

Jika suatu layanan yang dirasakan dapat melebihi harapan, kepuasan pelanggan terjadi secara otomatis. Jika sebuah perusahaan mampu memberikan kinerja yang memenuhi harapan pelanggan, pelanggan akan puas dengannya. Dengan adanya kepuasan atau kekecewaan pelanggan menyebabkan suatu perusahaan jasa terus menerus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berlandaskan latar belakang yang sudah dijabarkan di atas, peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : (1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics. (2) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics. (3) Apakah kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

Berlandaskan pada perumusan masalah yang sudah dijelaskan, adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu : (1) Untuk menguji serta mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics. (2) Untuk menguji serta mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics. (3) Untuk menguji serta mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

## Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan penelitian survei. Metode kuantitatif adalah jenis penelitian spesifik dalam bentuk sistematis dan terstruktur dengan jelas hingga pembuatan desain penelitian [5][6].

Sedangkan penelitian survei adalah metodologi kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau hingga kini, meliputi keyakinan, pendapat, karakteristik, hubungan antar variabel dan hasil penelitian yang cenderung untuk digeneralisasi [7].

Pada penelitian kuantitatif ini digunakan pendekatan statistik deskriptif dan inferensial. Statistik deskriptif merupakan suatu pembahasan statistika yang berhubungan dengan penguraian atau memberikan keterangan mengenai suatu fenomena [8] . Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan dan



menginterpretasikan hasil pendapat responden terhadap variabel yang diteliti yaitu kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan [9].

Statistika inferensial merupakan bahagian dari statistika tentang penafsiran dan penarikan kesimpulan dari data yang tersedia secara umum [10]. Statistik inferensial bertujuan guna mengetahui besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Berkah Multi Cargo Logistics baik secara parsial maupun simultan [11].

## Populasi dan Sampel

Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek ataupun subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik suatu simpulan [12].

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan jasa logistik di PT. Berkah Multi Cargo Logistics yang merupakan perusahaan pelanggan yang pernah atau masih melakukan transaksi jasa dengan PT. Berkah Multi Cargo Logistics sebanyak 32 pelanggan.

## Teknik Sampling

Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sensus/samplingtotal*. *Sensus*

*/samplingtotal* didefinisikan adalah metodologi yang menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel [13].

## Jenis dan Sumber Data Data Primer

Mendefinisikan data primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan secara langsung dari objek [14][15]. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah observasi dan penyebaran kuisioner kepada pelanggan jasa PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

## Data Sekunder

Mendefinisikan data sekunder, yaitu data yang diperoleh dan diolah oleh pihak lain dalam bentuk publikasi [16]. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini ialah studi kepustakaan yang diperoleh dari berbagai literatur, karya ilmiah, jurnal, dan dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini [17].

## Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi didefinisikan merupakan suatu proses yang komplit, tersusun dari pelbagai biologis dan psikologis [18]]. Pada tahap observasi ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan dan kondisi perusahaan di PT. Berkah Multi Cargo Logistics [19]. Peneliti melakukan pencatatan beberapa informasi dari dokumen atau arsip yang ada, khususnya data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Data tersebut ialah data keluhan dan jumlah pelanggan PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

### 2. Kuisioner

Kuisioner didefinisikan adalah sebagai alat pengumpul data primer yang berdaya guna dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara [20]. Pada tahap ini, kuisioner disebar melalui *platform online google form* kepada responden pelanggan jasa logistik PT. Berkah Multi Cargo Logistics [21]. Dalam kuisioner tersebut yang akan ditanyakan adalah bagaimana kualitas layanan dan kepercayaan yang diberikan PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

### 3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan didefinisikan menurut sebagai data pelengkap yang diperoleh dari luar suatu organisasi untuk mendukung suatu penelitian [22]. Peneliti mengumpulkan berbagai sumber literatur dalam bentuk publikasi guna mempelajari konsep dan teoritis yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

## Deskripsi Operasional Variabel

Variabel penelitian didefinisikan menurut ialah suatu atribut sifat dari nilai seseorang, berkaitan dengan objek, konstitusi maupun kegiatan yang mempunyai ketentuan variasi untuk dipelajari oleh peneliti untuk ditarik suatu kesimpulan [23].

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan dapat diklasifikasikan menjadi variabel bebas dan variabel terikat.

## 1. Variabel Bebas (*Indevenden Variable*)

Kualitas layanan (X1) merupakan suatu tingkatan keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas pemenuhan keinginan pelanggan, meliputi :

1. Variabel Bebas (*IndevendenVariable*)
2. Bukti Konkret (*Tangible*).
3. Daya Andal (*Reliability*).
4. Ketanggapan (*Responsiveness*).
5. Garansi (*Assurance*).
6. Perhatian (*Emphaty*).

2. Kepercayaan (X2) merupakan perusahaan mengandalkan kemauan mitra bisnisnya. Kepercayaan bergantung pada banyak aspek antar idiosinkratik dan antar konstitusi, seperti persepsi moralitas, kelurusan (hati) dan niat baik, meliputi :

1. Kemampuan (*Ability*).
2. Kebaikan Hati (*Benevolence*).
3. Integritas (*Integrity*).

## 3. Variabel Terikat (*Devenden Variable*)

Kepuasan pelanggan(Y)merupakankesediaanyangdialamiseseseorangsetelah membandingkan persepsinya terhadap harapan performa suatu produk, meliputi :

1. Kepuasan Konsumen Secara Menyeluruh (*OverallCustomerSatisfaction*).
2. Verifikasi Pengharapan (*ConfirmationOfExpectations*).
3. Ketertarikan Untuk Menggunakan Jasa Kembali (*RepurchaseInterest*).
4. Kesiapan Untuk Merekomendasikan (*WillingnessToReccommend*).

## Teknik Analisa Data

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas didefinisikan merupakan hal yang berkaitan dengan perhatian atas isu kebenaran hubungan kasual / sebab akibat dan dapat digeneralisasi dengan lingkungan eksternal [24][25]. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS dengan tingkat ketidaktelitian sebesar 5% dengan uji 2 (dua) sisi dan  $n = 32$  sehingga didapat  $r_{tabel} 0,349$

Uji reliabilitas didefinisikan merupakan suatu alat pengukuran untuk menunjukkan keakuratan instrumen [26]. Uji reliabilitas dilakukan dengan pengujian statistik *CronbachAlpha* [27]. Dengan kriteria pengambilan keputusan apabila nilai *CronbachAlpha* di atas 0,6 maka dapat dinyatakan variabel tersebut reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas didefinisikan dipergunakan sebagai membuktikan apakah jenis regresi pada penelitian mengantongi diseminasi normal atau tidak [28]. Pengujian normalitas data menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas ( $\alpha$ ) 0,05.

#### b. Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas diungkapkan oleh dipergunakan sebagai mengevaluasi uji apakah model regresi pada penelitian ini kedapatan korelasi diantara variabel indevenden [29]. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *VarianceInflation Factor* (VIF).

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas didefinisikan dipergunakan sebagai evaluasi apakah dalam model regresi timbul adanya ketidakcocokan pada residual dan *variance* pada satu pemantauan ke pemantauan lain [30]. Uji heteroskedastisitas dipergunakan untuk menguji terjadi atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan gambar *Scatterplots*. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dalam riset yang dilaksanakan, apabila titik - titik data penyebar diatas dan dibawah atau di sekitar angka 0 serta penyebaran titik data tidak boleh membentuk pola maka data tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas

## d. Analisa Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linear berganda didefinisikan regresi sederhana merupakan kasus khusus dari regresi berganda dengan satu variabel indeviden yang mempengaruhi variabel devenden [31]. Dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel indeviden yang mempengaruhinya.

Uji ini dimanfaatkan guna mengetahui kekuatan hubungan antar variabel yaitu kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics.

## Uji Hipotesa

### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t didefinisikan digunakan untuk mengetahui masing - masing variabel indeviden terhadap variabel devenden [32]. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai  $Sig. < 0,05$  maka dapat diambil kesimpulan bahwa, secara individual variabel indeviden terdapat pengaruh signifikan positif terhadap variabel devenden. Dalam penelitian ini pengujian pengaruh variabel indeviden yaitu kualitas layanan dan kepercayaan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel devenden yaitu kepuasan pelanggan.

### b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F didefinisikan dipergunakan guna melihat apakah model regresi tersebut dapat dikatakan layak atau tidak [33]. Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa, layak yang berarti model regresi yang ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel indeviden yaitu kualitas layanan dan kepercayaan pada variabel devenden yaitu kepuasan pelanggan. Melalui tabel ANOVA, model regresi dapat dinyatakan layak jika nilai  $F_{hitung} Sig. < 0,05$ .

### c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi R<sup>2</sup> didefinisikan digunakan untuk mengukur proporsi variasi antar variabel devenden yang dapat dijelaskan oleh variabel indeviden pada model regresi [34]. Nilai R<sup>2</sup> akan berkisar diantara 0 hingga 1. Semakin tinggi nilai R<sup>2</sup> maka semakin andal kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen [35].

## Hasil dan Pembahasan

### Validitas dan Reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa, nilai pada  $r_{tabel}$  yaitu sebesar  $0,349 > r_{hitung}$ . Dari pengolahan data tersebut dapat diambil suatu simpulan bahwa, setiap item pernyataan dari semua variabel dinyatakan valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Merujuk hasil pengujian menunjukkan bahwa, nilai dari *Cronbach Alpha* antara variabel Kualitas Layanan (X1) Kepercayaan (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y) lebih besar dari 0,6. Dari hasil pengolahan data tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa, data telah reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai dari *Kolmogorov-Smirnov* sebesar 0,809 dengan taraf  $Sig. < 0,530$ . Dengan demikian nilai  $Sig.$  untuk variabel kepuasan pelanggan sebesar  $0,530 > 0,05$ . Dari hasil pengolahan data tersebut dapat diambil suatu simpulan bahwa data telah terdistribusi secara normal.

#### Uji Multikolinieritas

Merujuk hasil pengujian diketahui bahwa, pada bagian *Collinearity Statistics* menunjukkan nilai *Tolerance* untuk variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) sebesar  $0,271 > 0,10$ . Sementara itu, nilai VIF untuk variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) sebesar  $3,684 < 10$ . Dari hasil pengolahan data tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa tidak terjadi suatu gejala multikolinieritas dalam model regresi.

#### Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa, persebaran data residual tidak membentuk suatu pola tertentu dan data menyebar dibawah dan diatas angka nol pada sumbu Y. Dari pengolahan data tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa model terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

## Analisa Regresi Berganda

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan bantuan program SPSS maka diketahui hasil regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon + e$$

$$Y = 1,015 + 0,390 + 0,401 + e$$

Dari persamaan regresi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 1,015 memiliki arti apabila nilai variabel Kualitas Layanan dan Kepercayaan adalah tetap (konstan) maka perubahan kepuasan pelanggan jasa logistik pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics positif.
2. Nilai koefisien regresi Kualitas layanan (X1) menunjukkan nilai sebesar 0,390 memiliki arti apabila variabel Kualitas layanan naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,390 atau 39%.
3. Nilai koefisien regresi Kepercayaan (X2) menunjukkan nilai sebesar 0,401 memiliki arti apabila variabel Kepercayaan naik sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kepercayaan sebesar 0,401 atau 40,1%.

## Uji Hipotesa

### a. Uji t (Parsial)

Berdasarkan hasil pengujian output SPSS *Coefficients* diatas, dapat diketahui bahwa, nilai thitung untuk variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 2,690 > ttabel 2,045. Sementara itu, nilai thitung untuk variabel Kepercayaan (X2) sebesar 2,565 > ttabel 2,045.

Sedangkan nilai Sig. Untuk variabel Kualitas Layanan (X1) sebesar 0,012 < 0,05. Sementara itu, nilai Sig. Untuk variabel Kepercayaan (X2) sebesar 0,016 < 0,05. Atas dasar pengambilan keputusan dari hasil pengolahan data tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa, Hipotesa pertama dan kedua diterima yang berarti variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh secara parsial signifikan positif terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

### b. Uji F (Simultan)

Berdasarkan hasil pengujian output SPSS ANOVA diatas, dapat diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar 47,139 > 3,32. Sementara itu, nilai Sig. sebesar 0,000 < 0,05. Atas dasar pengambilan keputusan dari hasil pengolahan data tersebut dapat diambil suatu kesimpulan bahwa, Hipotesa ketiga diterima yang berarti variabel Kualitas Layanan (X1) dan Kepercayaan (X2) mempunyai pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

### c. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Berdasarkan hasil pengujian SPSS *Model Summary* diatas, dapat diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,749 atau sama dengan 74,9%. Sedangkan sisanya 25,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang peneliti tidak teliti.

## Simpulan

Berlandaskan hasil penelitian dan pembahasan dalam riset yang telah dilaksanakan mengenai pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik pada PT. Berkah Multi Cargo Logistics maka dapat diambil suatu simpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik PT. Berkah Multi Cargo Logistics hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari nilai thitung sebesar 2,690 > dari nilai ttabel sebesar 2,045 dengan tingkat signifikansi 0,012 < 0,05.
2. Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik PT. Berkah Multi Cargo Logistics hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari nilai thitung sebesar 2,565 > dari nilai ttabel sebesar 2,045 dengan tingkat signifikan 0,016 < 0,05.
3. Variabel kualitas layanan dan kepercayaan secara simultan mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan jasa logistik PT. Berkah Multi Cargo Logistics hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari nilai Fhitung sebesar 47,139 > dari nilai Ftabel sebesar 3,32 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,05.

Dan hasil pengujian koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,749 atau 74,9%.

## References

1. W. N. Adam, W. S., and E. S. Tarigan, "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Dan kompetensi terhadap kinerja pada karyawan hotel niagara perapat," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, pp. 41-50, 2021.
2. A. S. Pramudita, "Usulan Rute Distribusi Sebagai Upaya Mencapai Keunggulan Kompetitif Melalui Efisiensi Biaya Transportasi PT. Pos Indonesia," *Jurnal Logistik Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 90-96, 2019.
3. A. S. Pramudita, "Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Industri Logistik," *Jurnal Logistik Bisnis*, vol. 10, no. 1, p. 15, 2020.
4. A. D. Lestari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Global Jet Express (J&T) Surabaya," *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 8, no. 7, pp. 1-19, 2019.
5. A. Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, 5th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.
6. B. Suryantoro and R. R. A. Prasongko, "Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Penyeberangan Pada Kapal Motor Penumpang Prathita PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Ketapang Di Banyuwangi," *Jurnal Baruna Horizon*, vol. 4, no. 1, pp. 15-23, 2021.
7. B. F. Zafitri, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Harga Terhadap Kepuasan Importir Asiacommerce," *Media Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, vol. 3, no. 1, pp. 1-18, 2021.
8. B. V. Ghantynireta, I. Inayatillah, and E. Envriyenni, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (Studi Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Darussalam Banda Aceh)," *JIMEBIS*, vol. 2, no. 2, pp. 87-93, 2021.
9. C. A. Wardhani, A. Sugianto, and B. Hermana, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik Menggunakan Structural Equation Model," *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, vol. 8, no. 1, pp. 56-68, 2020.
10. D. Fatihudin and M. A. Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019.
11. E. Japarianto, "Pengaruh Logistics Service Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 12, no. 1, pp. 25-32, 2018.
12. F. Tjiptono and G. Chandra, *Pemasaran Strategik Domain, Determinan, Dinamika*, 4th ed. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2020.
13. F. Tjiptono, *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2016.
14. D. B. Grant, A. Trautrim, and C. Y. Wong, *Sustainable Logistics And Supply Chain Management : Principles And Practices For Sustainable Operations And Management*, 2nd ed. New York: Kogan Page, 2017.
15. G. Wijonarko, *Logistic & Supply Chain Management Konsep Dasar dan Praktek*. Yogyakarta: KYTA, 2021.
16. I. Sudana and R. H. Setianto, *Metode Penelitian Bisnis & Analisis Data Dengan SPSS*. Jakarta: Erlangga, 2018.
17. I. Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25*, 9th ed. Semarang: Universitas Diponegoro, 2018.
18. I. S. M. Maramis, L. Mananeke, and S. S. R. Loindong, "Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Di Mediasi Oleh Kepercayaan Pelanggan Apotek Merckelkolongan," *Jurnal EMBA*, vol. 10, no. 1, pp. 39-48, 2022.
19. J. A. Fian and T. Yuniati, "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya," *Ilmu dan Riset Manajemen*, vol. 5, no. 6, pp. 1-18, 2016.
20. K. P. Mahendra and R. Indriyani, "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo," *AGORA*, vol. 7, no. 1, pp. 1-5, 2018.
21. P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 15th ed. New Jersey: Pearson, 2016.
22. L. D. Sabarianti, "Pengaruh Kepercayaan, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Trans Marindo Logistik," *SKRIPSI*, Surabaya: STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati, 2021.
23. M. S. Yusi and U. Idris, *Statistika Untuk Ekonomi, Bisnis dan Sosial*, Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2020.
24. M. Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019.
25. M. I. Nasution and W. S. Simamora, "Peran Kepercayaan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan," in *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri dan Rantai Pasok*, vol. 2, pp. 181-186.
26. N. R. Yunita, H. Sumarsono, and U. Farida, "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Buka Lapak (Studi Kasus Pada Komunitas Buka Lapak Ponorogo)," *ISOQUANT : Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, vol. 3, no. 1, pp. 90-105, 2019.
27. R. C. Feldika and T. I. Wijaksana, "Analisis Perbandingan Service Quality Pada Pos Indonesia dan Tiki Menggunakan The Nine Features Logistic Service Quality (LSQ)," *e- Proceedings of Management*, vol. 8, no. 3, pp. 1-17, 2021.
28. S. Siyoto and M. A. Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Sleman: Literasi Media Publishing, 2015.
29. S. Aisyah, *Manajemen Pemasaran*, Medan: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2020.
30. S. Bastuti et al., *Manajemen Logistik*, Banten: UNPAM Press, 2019.
31. Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D)*, Bandung: CV Alfabeta, 2018.

32. Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif," Bandung: CV Alfabeta, 2019.
33. S. Saputra and T. Y. Sihombing, "Analisis Kualitas Pelayanan Pergudangan Pada PT. Agility International Cabang Surabaya," *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, vol. 10, no. 2, pp. 1-11, 2020.
34. Sutarman, "Dasar - Dasar Manajemen Logistik," Bandung: PT. Refika Aditama, 2017.
35. T. C. Mawey, A. L. Tumbel, and I. W. J. Ogi, "Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulutgo," *Jurnal EMBA*, vol. 6, no. 3, pp. 1198-1207, 2018.
36. W. Sulistyowati, "Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya," Sidoarjo: UMSIDA Press, 2018.