

Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Logistik di Indonesia

Customer Satisfaction at Logistics Companies in Indonesia

Muh Kadarisman^{a,1}, Imam Bahdi As'siddiq^{b,2*}, Nofrisel Nofrisel^{c,3}
Juliater Simarmata^{d,4}, Chandra Mardhika Saputra^{e,5}

^aUniversitas Peradaban Brebes, Jl. Raya Pegajengan, Kabupateen Brebes

^{bode}Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

¹kadarisman.bkn@gmail.com, ^{2*}imamshiddiq99@gmail.com, ³nofrisel@gmail.com

⁴juliaters@gmail.com, ⁵cmsaputra21@gmail.com

*corresponding e-mail

This is an open access article under the terms of the CC-BY-NC license

ABSTRACT

The main problem of the research was the deficient in operational risk control of marine exports at Kintetsu World Express Indonesia. Risk control is an integral part of management's responsibility to ensure the achievement of organizational goals. This research consists of independent variables, namely risk management and operational performance, as well as mediating variable, namely service quality, and the dependent variable, namely customer satisfaction. This research aims to analyze the influence of risk management and operational performance through service quality, simultaneously or partially, and directly or indirectly, on customers' satisfaction at one of the Logistics' companies in Indonesia. All users of cargo delivery services, 30 respondents, at Kintetsu World Express Indonesia in 2021 were taken as samples. Hypothesis testing was carried out using Path analysis method. The results of hypothesis testing carried out on Model-1 structure show that simultaneously the risk management variable and operational performance have a positive and significant effect. The results of hypothesis testing carried out on Model-2 structure show that simultaneously the service quality variable has a positive and significant effect on customer's satisfaction.

Keywords: *operational performance, customer satisfaction, service quality, risk management, logistics companies*

ABSTRAK

Permasalahan utama penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian risiko operasional khususnya ekspor laut pada Kintetsu World Express Indonesia sebagai obyek studi kasus penelitian ini belum baik. Pengendalian risiko merupakan bagian integral dari tanggung jawab manajemen untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi. Penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu manajemen risiko dan kinerja operasional, serta variabel mediasi yaitu kualitas pelayanan dan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen risiko dan kinerja operasional melalui kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan pada salah satu perusahaan logistik di Indonesia. Dalam penelitian ini seluruh pengguna jasa pengiriman kargo di Kintetsu World Express Indonesia pada tahun 2021 dijadikan sampel, sebanyak 30 responden. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan metode analisis jalur. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan terhadap struktur model-1 menunjukkan bahwa secara simultan variabel manajemen risiko dan kinerja operasional

berpengaruh positif dan signifikan. Hasil pengujian hipotesis yang dilakukan terhadap struktur model-2 menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kinerja operasional, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, manajemen risiko, perusahaan logistik

A. Pendahuluan

PT. Kintetsu World Express Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa transportasi atau yang dikenal dengan *freight forwarding* di Indonesia. PT. Kintetsu World Express Indonesia sudah melayani berbagai kegiatan ekspor atau impor sejak tahun 2003 dan sudah memiliki pelanggan atau perusahaan yang loyal. Sampai saat ini, PT. Kintetsu World Express Indonesia (KWEI) mempunyai pelanggan kurang lebih 390 pelanggan khusus ekspor yang terdiri dari pelanggan yang loyal maupun spot shipment. Namun, tidak sedikit pula pelanggan atau pelanggan tidak bisabertahan lama dalam hal keterikatan kontrak kerjasama karena berbagai alasan dan pertimbangan. Adapun alasan dan pertimbangan bermacam-macam berupa harga, kebijakan ataupun kesalahan yang terjadi atau human error. Harga yang bersaing dan kebijakan yang tepat berperan sebagai salah satu faktor utama dalam kepuasan pelanggan, akan tetapi jika berkaitan dengan bidang jasa maka kualitas pelayanan lah yang menjadi faktor pentingnya.

Standar yang diterapkan oleh KWEI dalam manual kualitas pelayanan mengacu pada ISO 9001:2015 standar internasional. Penanganan pengiriman ekspor memiliki potensial risiko yang besar yang bisa berdampak terhadap kepuasan pelanggan bahkan potensial kehilangan pelanggan. Hal ini sesuai dengan yang terjadi di lapangan, adanya *human error* dari sumberdaya manusia atau staff ocean export yang menimbulkan additional cost yang tidak seharusnya ada. Misalnya kesalahan dalam penulisan dokumen ekspor dan keterlambatan pengiriman dokumen kepada pelanggan. Keterlambatan

pickup container, keterlambatan pickup cargo di *warehouse* pelanggan yang berdampak pada operasional pelanggan yang terganggu. Potensial yang terjadi karena keterlambatan informasi *rate* atau *rate* yang tinggi.

Risiko operasional yang ditunjukan, dalam beberapa kasus kontainer di *reject* saat sampai di *warehouse* pelanggan dikarenakan container yang tidak sesuai dengan kriteria yang ditetapkan. Adanya risiko yang terjadi karena salah penulisan dalam pembuatan invoice atau tagihan ke pelanggan. Beberapa permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pengendalian risiko operasional khususnya staf ekspor laut KWEI belum baik. Secara umum, sangat diperlukan strategi dan penanganan manajemen risiko dalam kaitan sering timbulnya permasalahan dalam pengiriman barang (Hohenstein, 2022; Vikaliana, 2017). Penelitian lainnya, Arowosegbe et al., (2024) menjelaskan manajemen risiko pada industri logistik melalui identifikasi, penilaian, dan mitigasi risiko, yang menekankan pentingnya strategi proaktif dalam mengatasi potensi gangguan. Identifikasi risiko yang terkait dengan terganggunya keamanan proses logistik di perusahaan kecil mempunyai dampak langsung pada kapasitas untuk mengelola risiko (Oziębło & Szczerbak, 2023). Odimarha et al., (2024), berpendapat melalui manajemen risiko dengan memanfaatkan potensi berbasis teknologi dalam mengelola risiko rantai pasokan secara efektif dan memastikan kelangsungan bisnis dalam kondisi yang semakin tidak menentu dan tidak menentu. lingkungan global yang bergejolak.

Maka, berdasarkan observasi dapat diidentifikasi masalahnya seperti, adanya *additional cost* dikarenakan revise dokumen, hal ini diakibatkan karena adanya kesalahan

dalam submitted data ke pihak Pelayaran, adanya keluhan dari pelanggan karena dokumen yang telat dikirimkan, adanya keterlambatan pickup kontainer dan kargo. Selain itu, adanya keluhan yang terjadi karena penanganan kargo yang kurang baik dan mobil/truck tidak sesuai standar yang ditetapkan pelanggan, rate yang tinggi, kontainer yang di reject saat tiba di *warehouse* pelanggan karena tidak sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, kesalahan penulisan invoice dan keterlambatan pengiriman dokumen *invoice* kepada pelanggan.

Secara teoretik manajemen risiko berfungsi dalam manajemen untuk meminimalisasikan risiko yang dihadapi oleh organisasi, keluarga, dan masyarakat, (Aven, 2016; Darmawi, 2014; Hillson, 2023; Pritchard, 2015; Supriyono, 2013). Menurut Dorfman et al., (2006), manajemen risiko, merupakan sebagai pengembangan logis dan pelaksanaan rencana untuk menghadapi potensi kerugian. Proses dimana organisasi secara metodis mengatasi risiko terhadap aktivitasnya dengan tujuan mencapai manfaat berkelanjutan di dalam dan di seluruh portofolio seluruh aktivitas CSOTC, (2020); Moeller, (2011); Soin & Collier, (2013), menjelaskan bahwa manajemen risiko merupakan proses terkait kebijakan dan keputusan pimpinan manajemen yang menerapkan penetapan strategi perusahaan.

Hasil penelitian sebelumnya, manajemen risiko berpengaruh dan terintegrasi terhadap kualitas pelayanan (Hong et al., 2019; Shahid et al., 2024; Stefanova, 2022). Hasil kajian ini sesuai dengan temuan Shahid et al., (2024), yang menjelaskan, perusahaan dapat mengurangi risiko rantai pasokan dengan menggunakan praktik integratif dengan pemasok dan konsumen, yang dapat meningkatkan kinerja operasional organisasi. Temuannya menunjukkan bahwa perusahaan dapat mengurangi risiko rantai pasokan dengan menggunakan praktik integratif dengan pemasok dan konsumen, yang dapat meningkatkan kinerja operasional organisasi.

Kinerja dilihat sebagai pencapaian

tujuan dan tanggung jawab bisnis dan sosial dari perspektif pihak yang mempertimbangkan (Wibowo, 2016). Secara teoretik, kinerja memperlihatkan perilaku karyawan dalam berkontribusi, baik positif atau negatif terhadap pencapaian tujuan organisasi (Colquit et al., 2019). Secara formal, Amin et al., (2023) menambahkan, bahwa kinerja pada industri logistik dapat dianggap sebagai hasil numerik yang diperoleh selama suatu kompetisi dan dalam sistem logis sebagai penilaian dalam menciptakan nilai bagi pelanggan. Hasil kajian Murgani & Hasibuan, (2022), menjelaskan bahwa kinerja merupakan prioritas utama dalam peningkatan kualitas layanan pelanggan sebagai nilai tambah proses logistik. Kualitas pelayanan merupakan keharusan perusahaan agar sanggup mempertahankan serta tetap memperoleh kepercayaan konsumen (Ricardianto et al., 2023). Kualitas pelayanan logistik sangat penting bagi perusahaan untuk memuaskan pelanggan, memperoleh keunggulan dibandingkan pesaing, meminimalkan biaya, mengefektifkan proses bisnis, dan menjaga reputasi perusahaan (Korucuk et al., 2024).

Secara teoretis, Robbins, (2016) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai emosi seorang pegawai menyukai pekerjaan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Menurut Kotler, (2018), kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, kualitas mempunyai dampak langsung pada prestasi produk. Secara umum, hasil kajian Truong et al., (2023), Do et al., (2023), Agung et al., (2022), dan Bahamdain et al., (2022), yang menyatakan bahwa pelayanan yang berkualitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan para pelanggan jasa pengiriman barang. Hasil penelitian lainnya, menjelaskan bahwa masih terdapat pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggannya sehingga berpengaruh terhadap kurang puasnya pelanggan pada kualitas dan tidak berkontribusi pada substansi jasa pengiriman logistik (Junaedy, 2017). Penelitian Lin et al., (2023), dan Gupta et al., (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Uvet, (2020) dan Fernandes et al., (2018) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan penyedia jasa pengiriman barang. Hasil penelitian lainnya, menjelaskan pengaruh kinerja logistik merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan konsumen (El Moussaoui et al., 2023).

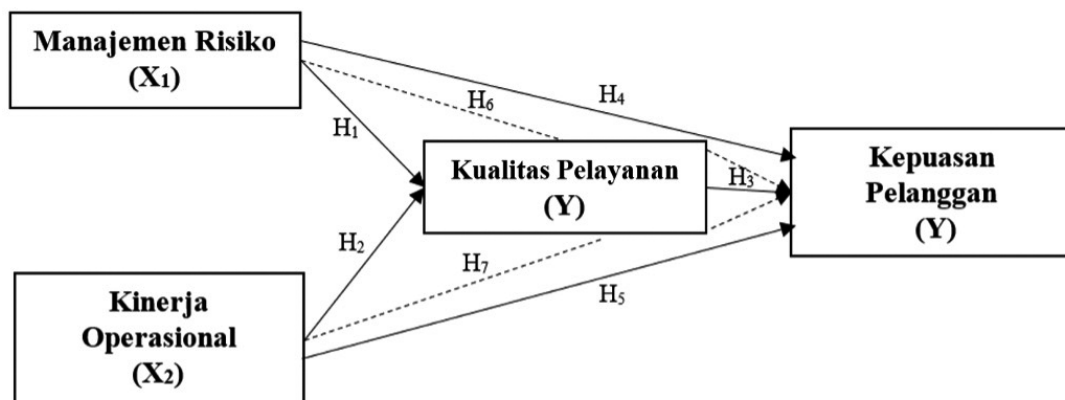
Freight forwarding, pelayanan yang diberikan berupa pelayanan yang maksimal, yang menjadi nilai dalam menilai kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan pun banyak dipengaruhi oleh faktor – faktor seperti ketanggapan dalam penanganan suatu risiko atau isu yang timbul baik internal maupun eksternal, dan juga faktor dari kinerja operasional yang merupakan pelaksanaan kegiatan-kegiatan manajerial. Adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan mengetahui pengaruh manajemen risiko dan kinerja operasional terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan pada bagian *Ocean Export* di KWEI. Berdasarkan uraian teori tersebut, maka dapat digambarkan hipotesis dan model konseptualnya (Gambar 1).

- H₁: Manajemen risiko berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan
H₂: Kinerja operasional berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan
H₃: Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan

- H₄: Manajemen risiko berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan
H₅: Kinerja operasional berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan
H₆: Manajemen risiko berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan
H₇: Kinerja operasional berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan

B. Metode Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan PT Kintetsu World Express Indonesia (PT. KWE Indonesia), sedangkan populasi sasaran adalah pelanggan KWEI yang bergerak di pada *Ocean Export*. Maka, dengan menggunakan data tersebut dapat membuktikan kepuasan pelanggan pada penggunaan jasa ekspor laut di KWEI. Penelitian ini menggunakan empat variabel, dengan variabel eksogen pertama adalah manajemen risiko yang menggunakan tiga dimensi operasional yaitu, risiko produktivitas, risiko sistem, risiko proses Ronny Kountur, 2004, sedangkan variabel eksogen kedua adalah kinerja operasional yang menggunakan empat dimensi operasional yaitu faktor individu (*personal factor*), faktor tim kerja (*team factor*) dan hubungan dan faktor situasi (*Contextual/situational factors*) (Armstrong, 2009; Wibowo, 2016). Variabel yang



Gambar 1. Model Konseptual

memediasi adalah kualitas pelayanan dengan menggunakan tiga dimensi operasional yaitu, kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*) dan kompeten (*competence*) (Zeithmal, 2018). Variabel yang keempat yaitu variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel endogen menggunakan tiga dimensi operasional yaitu, konsistensi, rekomendasi dan komitmen (Tjiptono, 2020). Dalam penelitian ini sampel diambil dari seluruh anggota populasi yaitu seluruh pengguna jasa pengiriman kargo di KWEI yaitu sebanyak 39 responden. Seluruh responden diambil dari masing-masing perusahaan yang diwakili oleh satu responden yang telah menjadi bagian dari logistik perusahaan selama minimal satu tahun. Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur. Pengujian hipotesis melalui uji signifikan parameter individual (uji statistik t) dan pengujian signifikan simultan (Uji F). Pendekatan alternatif untuk menguji signifikansi mediasi dengan menggunakan teknik *bootstrapping*.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Pengelolaan Risiko PT. Kintetsu World Express Indonesia

Pengelolaan Risiko di PT. Kintetsu World Express Indonesia (KWEI) sesuai dengan ketentuan pengelolaan risiko di KWEI, yang termaktub dalam *Quality Management System Manual ISO 9001:2015*, menerangkan bahwa tindakan untuk mengatasi risiko sangat diperlukan guna memenuhi tujuan yaitu perusahaan untuk secara konsisten memberikan layanan yang memenuhi keinginan pelanggan sesuai dengan persyaratan undang-undang dan peraturan yang berlaku. KWEI mempertimbangkan isu – isu dalam menentukan risiko, hal ini perlu ditangani karena dapat memberikan jaminan bahwa sistem manajemen kualitas dapat mencapai hasil yang diinginkan dan akan mengurangi efek yang tidak diinginkan. KWEI merencanakan tindakan untuk mengatasi ini terintegrasi dalam proses sistem manajemen

kualitas sebagai bagian dari Prosedur Operasi untuk setiap proses. Tindakan tersebut akan dievaluasi efektivitasnya secara berkala melalui penerapan *Key Performance Information*, Rapat Manajemen Bulanan, Tinjauan Manajemen atau metode evaluasi lain yang sesuai. Konteks organisasi prosedur yang ditetapkan untuk mengendalikan tindakan yang diperlukan untuk mengatasi risiko dan peluang. Mengatasi risiko dan peluang yang didokumentasikan dalam risiko dan peluang formulir daftar.

2. Alur Kinerja Operasional Ocean Export PT. Kintetsu World Express Indonesia

Kualitas Pelayanan di KWEI berbasis ISO 9001:2015, yang menetapkan persyaratan untuk sistem manajemen kualitas ketika KWEI, menunjukkan kemampuannya untuk secara konsisten memberikan layanan yang memenuhi pelanggan. Peningkatan kepuasan pelanggan melalui penerapan sistem yang efektif, termasuk proses untuk perbaikan sistem dan jaminan kesesuaian dengan pelanggan. KWEI berusaha meningkatkan sistem manajemen kualitas, termasuk proses yang diperlukan dan interaksinya. KWEI mengevaluasi proses ini dan menerapkan perubahan yang diperlukan untuk memastikan bahwa proses ini mencapai hasil yang diinginkan dan meningkatkan proses dan sistem manajemen kualitas sesuai kebutuhan. Untuk mendukung berjalannya proses-prosesnya dan memiliki keyakinan bahwa proses – proses tersebut berjalan sesuai rencana, KWEI memelihara dan menyimpan informasi dokumentasi terkait.

3. Pengujian Hipotesis

Sebelum melakukan analisis jalur, terlebih dahulu dilakukan analisis korelasi untuk mengetahui sifat hubungan antara masing – masing variabel yang diteliti.

Dasar pengambilan keputusan, yaitu, jika nilai signifikasu < 0.05 , maka berkorelasi. Sedangkan, jika nilai signifikasi > 0.05 , maka tidak berkorelasi. Pedoman derajat hubungan adalah sebagai berikut; nilai *Pearson*

		MANAJEMEN RISIKO	KINERJA OPERASIONAL	KUALITAS PELAYANAN	KEPUASAN PELANGGAN
MANAJEMEN RISIKO	Pearson Correlation	1	0.492	.587**	.634**
	Sig. (2-tailed)		0.031	0.002	0.006
	N	39	39	39	39
KINERJA OPERASIONAL	Pearson Correlation	0.492	1	.585**	.623*
	Sig. (2-tailed)	0.031		0.002	0.011
	N	39	39	39	39
KUALITAS PELAYANAN	Pearson Correlation	.587**	.585**	1	.665**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.002		0
	N	39	39	39	39
KEPUASAN PELANGGAN	Pearson Correlation	.634**	.623*	.665**	1
	Sig. (2-tailed)	0.006	0.011	0	
	N	39	39	39	39

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Corelation 0.00 s/d 0.20 = tidak ada korelasi, nilai *Pearson Correlation* 0.21 s/d 0.40 = korelasi lemah, nilai *Pearson Correlation* 0.41 s/d 0.60 = korelasi sedang, nilai *Pearson Correlation* 0.61 s/d 0.80 = korelasi kuat dan nilai *Pearson correlation* 0.81 s/d 1.00 = korelasi sempurna.

Berdasarkan dari analisi korelasi tersebut (*SPSS system*) maka dapat disimpuklkan (Tabel 1).

4. Hasil Uji Analisis Jalur

Besarnya nilai R_{Square} sebesar 0,466, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh X1 dan X2

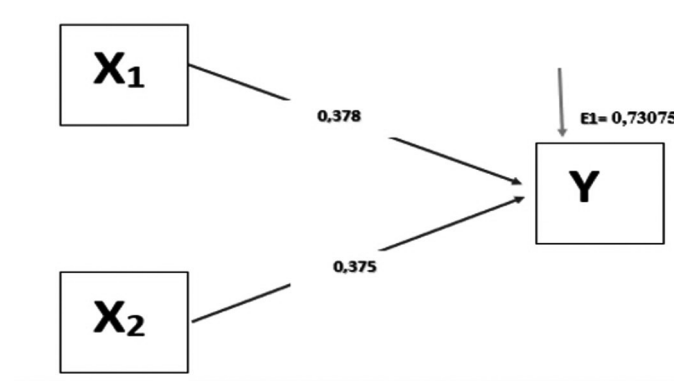
terhadap Y sebesar 46,6 %. Sementara itu untuk nilai e1 adalah $\sqrt{(1-R_{\text{square}})} = \sqrt{1-0,466}$ dan dapat diperoleh sebesar 0,73075 (Gambar 2).

5. Hasil Analisis Jalur Model 2

Berdasarkan pada output Regresi model struktur 2, nilai signifikansi dari ketiga variabel yaitu X1 = 0,021, X2 = 0,033 dan Y = 0,025, < 0,05. Maka, dapat dinyatakan bahwa Regresi Model Struktur 2, yakni variabel X1, X2 dan Y berpengaruh signifikan terhadap variabel Z. Nilai R_{Square} sebesar 0,645, hal ini menunjukkan bahwa pengaruh X1,X2,Y terhadap Z sebesar

Tabel 1 Rangkuman Hasil Analisis Korelasi

Hubungan Antara	Nilai Sig.	Nilai Person Corelation	Sifat Hubungan
Manajemen risiko – kualitas pelayanan	0.031	0.492	Sedang
Manajemen risiko – kualitas pelayanan	0.002	0.587	Sedang
Manajemen risiko – kepuasan pelanggan	0.002	0.634	Sangat Kuat
Kinerja operasional – kualitas pelayanan	0.006	0.585	Sedang
Kinerja operasional – kepuasan pelanggan	0.011	0.623	Sangat Kuat
Kualitas pelayanan – kepuasan pelanggan	0	0.665	Sangat Kuat



Gambar 2 Analisis Jalur Model Struktur 1

64,5 %. Sementara itu untuk nilai $e2$ adalah $\sqrt{(1-R_{\text{square}})} = \sqrt{1-0,645}$, dan diperoleh sebesar 0,595819. Maka, diperoleh jalur model struktur 2 sebagai berikut (Gambar 3).

6. Hasil Uji Hipotesis

a. Manajemen Risiko dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh, manajemen risiko berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan perolehan nilai signifikansi manajemen risiko adalah 0,010. Maka dapat dinyatakan, secara langsung manajemen risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dan hipotesis pertama ini disimpulkan dapat

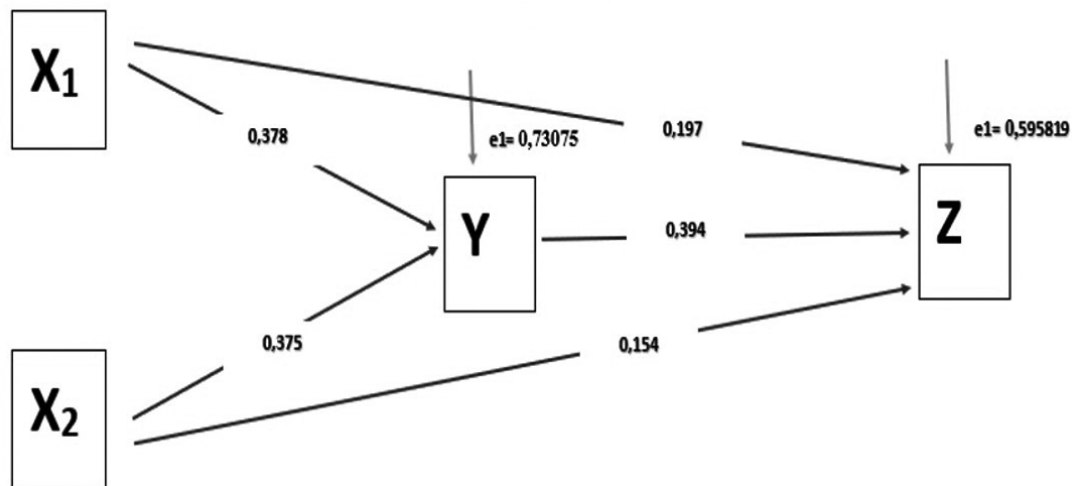
diterima. Artinya, berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka manajemen risiko dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan pada *Ocean Export* di Kintetsu World Express Indonesia.

b. Kinerja Operasional dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh, kinerja operasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan perolehan nilai signifikansi kinerja operasional sebesar 0,011, Maka dapat dinyatakan, secara langsung kinerja operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional, dan hipotesis kedua ini disimpulkan dapat diterima.

Tabel 1 Koefisien Jalur

Pengaruh Variabel	Pengaruh Casual		Pengaruh Total
	Pengaruh langsung	Pengaruh tidak langsung	
Manajemen risiko → kualitas pelayanan	0.378		0.378
Kinerja operasional → kualitas pelayanan	0.375		0.375
Manajemen risiko → kepuasan pelanggan	0.197		0.197
Kinerja operasional → kualitas pelayanan	0.154		0.154
Kualitas pelayanan → kepuasan pelanggan	0.394		0.394
Manajemen risiko → kualitas pelayanan → kepuasan pelanggan		$(0,378 \times 0,394) = 0,149$	$(0,197 + 0,149) = 0.346$
Kinerja operasional → kualitas pelayanan → kepuasan pelanggan		$(0,375 \times 0,394) = 0,148$	$(0,154 + 0,148) = 0.302$



Gambar 3 Analisis Jalur Model Struktur 2

Artinya, berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka kinerja operasional dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan pada *Ocean Export* di Kintetsu World Express Indonesia.

c. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan perolehan nilai signifikansi kualitas pelayanan sebesar 0,025. Maka dapat dinyatakan, secara langsung kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan hipotesis ketiga ini disimpulkan dapat diterima. Artinya, berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka kualitas pelayanan dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada *Ocean Export* di Kintetsu World Express Indonesia.

d. Manajemen Risiko, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh, manajemen risiko berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan perolehan nilai signifikansi

sebesar 0,021. Maka dapat dinyatakan, manajemen risiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dan hipotesis keempat ini disimpulkan dapat diterima. Artinya, berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, manajemen risiko dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pada *Ocean Export* di Kintetsu World Express Indonesia.

e. Kinerja Operasional, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh, kinerja operasional berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Berdasarkan perolehan nilai signifikansi kinerja operasional sebesar 0,033. Maka dapat dinyatakan, kinerja operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan. Artinya, berdasarkan teori dan penelitian sebelumnya, maka kinerja operasional dapat dinyatakan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan pada *Ocean Export* di Kintetsu World Express Indonesia.

Pengelolaan risiko dalam sebuah perusahaan mempengaruhi kualitas pelayanan

yang diberikan kepada pelanggan. Hasil yang didapatkan adalah manajemen risiko terkait pengelolaannya berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasarkan perolehan nilai *sig.* sebesar 0,010. Kesimpulannya bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan manajemen risiko terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis kinerja operasional berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan nilai *sig.* sebesar 0,011 yang berarti kinerja operasional secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen risiko dan kinerja operasional berdampak pada kepuasan pelanggan. Hal ini didapatkan dari nilai *sig.* manajemen risiko sebesar 0,021 dan nilai *sig.* kinerja operasional 0,033. Hal tersebut mengidentifikasi bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif dan signifikan. Pada pembahasan, mengidentifikasi bahwa kepuasan pelanggan secara langsung dipengaruhi oleh manajemen risiko dan kinerja operasional melalui *variabel* kualitas pelayanan. Nilai *sig.* manajemen risiko, nilai *sig.* kinerja operasional, dan nilai *sig.* kualitas pelayanan masing-masing bernilai 0,021, 0,033, 0,025, kesemuanya lebih kecil dari 0,05.

D. Simpulan

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa keberadaan variabel independen memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung terhadap variabel dependen, hal ini diasumsikan pada beberapa variabel yaitu manajemen risiko, kinerja operasional dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis pengaruh variabel manajemen risiko melalui variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh secara langsung. Implikasi manajerialnya adalah dengan penerapan pengelolaan risiko yang sesuai oleh perusahaan, pemantauan *irregularity* dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa variabel kinerja operasional melalui variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh secara langsung. Implikasi manajerialnya adalah ketelitian dalam penulisan dokumen menghindari adanya biaya tambah, penanganan dokumen sesuai KPI, pengontrolan jam tiba dan keberangkatan trucking baik dari/ dan ke *warehouse* pelanggan, pengecekan container H-1 stuffing, tepat dan cepat dalam memberikan dokumen kepelanggan. Kinerja operasional sesuai dengan kebutuhan pelanggan yang berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan di pada *Ocean Export* di Kintetsu World Express Indonesia.

E. Daftar Pustaka

- Agung, R. A., Kurniawan, A. P., & Juru, P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18-31.
- Amin, F. U., Ji, Q., Martínez, M. D. C. V., Dong, Q. L., Kanwal, S., & Zulfiqar, I. (2023). The Moderating Effect of Customer Relationship on Supply Chain Risk Management and Organization Performance in Logistics Sector of Pakistan. *SAGE Open*, 13(1), 21582440231164123.
- Arowosegbe, O. B., Olutimehin, D. O., Odunaiya, O. G., & Soyombo, O. T. (2024). Risk Management in Global Supply Chains: Addressing Vulnerabilities in Shipping and Logistics. *International Journal of Management & Entrepreneurship Research*, 6(3), 910-922.
- Aven, T. (2016). Risk assessment and risk management: Review of recent advances on their foundation. *European Journal of Operational Research*, 25(3), 1-13.
- Bahamdain, A., Alharbi, Z. H., Alhammad, M. M., & Alqurashi, T. (2022). Analysis

- of logistics service quality and customer satisfaction during covid-19 pandemic in saudi arabia. (*IJACSA*) *International Journal of Advanced Computer Science and Applications*, 13(1), 174–180.
- Colquit, J. A., LePine, J. A., & Wesson, M. J. (2019). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace (5e)*. New York: McGraw-Hill Education.
- CSOTC. (2020). *Compliance risk management: Applying the COSO ERM framework*. Compliance Risk Management: Applying the COSO ERM Framework.
- Darmawi, H. (2014). *Manajemen Risiko*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Do, A. D., Ta, V. L., Bui, P. T., Do, N. T., Dong, Q. T., & Lam, H. T. (2023). The Impact of the Quality of Logistics Services in E-Commerce on the Satisfaction and Loyalty of Generation Z Customers. *Sustainability*, 15(21), 15294.
- Dorfman, M. S., Ferguson, W. L., & Ferguson, T. D. (2006). Curriculum design in risk management and insurance education. *Journal of Insurance Issues*, 158=178.
- El Moussaoui, A. E., Benbba, B., & El Andaloussi, Z. (2023). Impact of logistics performance on the store image, consumer satisfaction and loyalty: A quantitative case study. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*, 41(3), 226-239.
- Fernandes, D. W., Moori, R. G., & Filho, V. A. V. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão. Revista de Gestão*, 25(4), 358-372.
- Gupta, A., Singh, R. K., Mathiyazhagan, K., Suri, P. K., & Dwivedi, Y. K. (2022). Exploring relationships between service quality dimensions and customers satisfaction: empirical study in context to Indian logistics service providers. *The International Journal of Logistics Management, (ahead-of-)*
- Hillson, D. (2023). *The Risk Management Handbook: A practical guide to managing the multiple dimensions of risk*. Kogan Page Limited.
- Hohenstein, N. O. (2022). Supply chain risk management in the COVID-19 pandemic: strategies and empirical lessons for improving global logistics service providers' performance. *The International Journal of Logistics Management*, 33(4), 1336-1365.
- Hong, J. H., Kim, B. C., & Park, K. S. (2019). Optimal risk management for the sharing economy with stranger danger and service quality. *European Journal of Operational Research*, 279(3), 1024–1035.
- Junaedy, A. (2017). Analisa Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Penyedia Jasa Logistik–Studi Kasus: PT. LBS Surabaya. *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 4(2), 124-136.
- Korucuk, S., Aytekin, A., & Moslem, S. (2024). A Novel Interval-Valued-q-rung Orthopair Fuzzy-Additive Ratio Assessment Model for Evaluating Logistics Service Quality. *IEEE Access.*, 12, 55726–55743. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3384874>
- Kotler, P. (2018). *Marketing Management*. New York: Pearson Education International.
- Lin, X., Mamun, A. A., Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *PloS One*, 18(5), e0286382.
- Moeller, R. R. (2011). *COSO Enterprise Risk Management: Establishing Effective Governance, Risk, and Compliance Processes*. New Jersey: John Wiley &

- Sons, Inc.
- Murgani, R., & Hasibuan, S. (2022). Peningkatan Kualitas Layanan Penyedia Layanan Logistik Berdasarkan Integrasi SERVQUAL dan QFD. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 11(2), 229-242.
- Odimarha, A. C., Ayodeji, S. A., & Abaku, E. A. (2024). The role of technology in supply chain risk management: Innovations and challenges in logistics. *Magna Scientia Advanced Research and Reviews*, 10(2), 138-145.
- Oziębło, M., & Szczerbak, M. (2023). The Significance of Risk Management in Ensuring Security of Logistics Processes in Small Service Enterprises. *Scientific Journal of Bielsko-Biala School of Finance and Law*, 27(2), 63-70.
- Pritchard, C. L. (2015). *Risk Management Concept and Guidance, Fifth Edition* (5th Eds.). New York: CRC Press Taylor & Francis Group. <https://doi.org/https://doi.org/10.1201/9780429438967>
- Ricardianto, P., Yanto, T., Wardhono, D., Fachrial, P., Sari, M., Suryobuwono, A., Perwitasari, E. P., Gunawan, A., Indriyati, I., & Endri, E. (2023). The impact of service quality, ticket price policy and passenger trust on airport train passenger loyalty. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(1), 307-318.
- Robbins, S. P. (2019). *Organizational Behavior*. Boston: Pearson.
- Shahid, M. I., Hashim, M., Baig, S. A., Manzoor, U., Rehman, H. U., & Fatima, F. (2024). Managing supply chain risk through supply chain integration and quality management culture. *Supply Chain Forum: An International Journal* ., (Vol. 25, No. 1, pp. 62-74).
- Soin, K., & Collier, P. (2013). Risk and risk management in management accounting and control. *Management Accounting Research*, 24(2), 82–87.
- Stefanova, M. (2022). Changes in Quality and Risk Management in Logistics. *Integrating Quality and Risk Management in Logistics, 1*.
- Supriyono, R. A. (2013). *Manajemen risiko*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Truong, K. H. V. T., Nguyen, T. M., Tran, T. T. K., Pham, N. T. T., Nguyen, H. T. B., & Do, M. T. N. (2023). Influences of E-Logistics Service Quality On Gen-Z Customer Satisfaction and Loyalty in Mekong Delta, Vietnam. *Kurdish Studies*, 11(2), 3226-3244.
- Uvet, H. (2020). Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 13(1), 1-10.
- Vikaliana, R. (2017). Faktor-Faktor Risiko Risiko Dalam Perusahaan Jasa Pengiriman. *Jurnal Logistik Indonesia*, 1(1), 68-76.
- Wibowo. (2016). *Manajemen Kinerja* (Edisi ke 1). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zeithmal, V. A. (2018). *Service Quality Dimensions . Services Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th eds.). MC Graw Hil Education.

