

# Pengaruh Perencanaan Transportasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT YCH Indonesia

Elisa Tri Mulyani <sup>1\*</sup>, Ucok Binanga Nasution <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

<sup>1</sup> [elisatrimulyani12@gmail.com](mailto:elisatrimulyani12@gmail.com)

\* Corresponding Author

---

## ARTICLE INFO

## ABSTRACT

### Keywords:

Transportation Planning;  
Service Quality;  
Customer Satisfaction;  
Logistics;

*The logistics industry currently faces increasingly fierce competition, pushing companies to operate efficiently to maintain customer satisfaction. This study aims to evaluate the extent to which transportation planning and service quality influence customer satisfaction levels at PT YCH Indonesia. Efficiency in transportation planning and quality service are believed to be crucial elements in creating a positive customer experience. This study used a quantitative approach with a survey method. Data were obtained by distributing questionnaires to PT YCH Indonesia customers, including several of the company's partners, such as PT Frisian Flag Indonesia, PT Dua Kelinci, and PT Hisense. Fifty-two respondents were analyzed using multiple linear regression techniques to determine the effect of the independent variables on the dependent variable.*

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia usaha dan perdagangan global telah mendorong peran sektor logistik menjadi semakin krusial dalam mendukung kelancaran operasional bisnis. Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, logistik tidak hanya sekadar aktivitas pemindahan barang, melainkan telah menjadi bagian dari strategi perusahaan dalam menciptakan nilai tambah, efisiensi, dan keunggulan bersaing. Kemampuan perusahaan dalam mengelola sistem logistik yang efisien dan responsif dapat menentukan keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat waktu, aman, dan dengan biaya yang kompetitif.

Salah satu aspek vital dalam sistem logistik adalah perencanaan transportasi. Transportasi berperan sebagai penghubung antar titik dalam rantai pasok, mulai dari produsen hingga ke konsumen akhir. Jika transportasi tidak direncanakan secara efektif, maka akan menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan pengiriman, pemborosan biaya operasional, dan menurunnya kepercayaan pelanggan. Perencanaan transportasi yang matang meliputi proses analisis kebutuhan distribusi, pemilihan rute terbaik, pengaturan jadwal yang tepat, dan pengelolaan armada secara optimal.

Selain transportasi, kualitas pelayanan menjadi dimensi penting lainnya dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks layanan logistik, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan pengiriman, tetapi juga mencakup keandalan layanan, kemudahan akses informasi, kemampuan staf dalam menangani keluhan, serta konsistensi dalam menjalankan prosedur operasional. Pelanggan yang merasa mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan lebih cenderung loyal dan merekomendasikan layanan tersebut kepada pihak lain, sehingga memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan.

PT YCH Indonesia merupakan perusahaan logistik multinasional yang beroperasi di Indonesia dan telah melayani berbagai perusahaan besar, seperti PT Frisian Flag Indonesia, PT Dua Kelinci, dan PT Hisense. Sebagai perusahaan yang menyediakan layanan logistik terintegrasi, PT YCH Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kelancaran pengiriman barang dari dan ke berbagai wilayah di Indonesia. Namun, dalam praktiknya, perusahaan ini masih menghadapi berbagai hambatan operasional yang berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

Tabel 1. Customer Relationship

| Summary KPI Delivery YCH GT 2024 |                |        |        |                         |
|----------------------------------|----------------|--------|--------|-------------------------|
| Month                            | Total Shipment | Succes | Failed | Presentase keberhasilan |
| Oct                              | 1.232          | 1.061  | 171    | 86%                     |
| Nov                              | 1.100          | 952    | 148    | 87%                     |
| Dec                              | 958            | 810    | 148    | 85%                     |
| Grand Total                      | 3.290          | 2.823  | 467    | 86%                     |

Sumber: Customer Relationship Management PT YCH Indonesia

Berdasarkan data internal dari sistem Customer Relationship Management (CRM) PT YCH Indonesia, diketahui bahwa tingkat keberhasilan pengiriman tepat waktu selama triwulan terakhir tahun 2024 hanya berkisar antara 85% hingga 87%. Dengan demikian, terdapat sekitar 13% hingga 15% pengiriman yang tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Permasalahan ini mengakibatkan munculnya keluhan pelanggan yang berkaitan dengan keterlambatan pengiriman, ketidakakuratan informasi pelacakan barang, serta kurangnya kesiapan armada pengiriman. Kondisi ini menjadi indikasi bahwa masih terdapat celah dalam sistem perencanaan transportasi maupun dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan di perusahaan tersebut.

Keterlambatan pengiriman dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain pemilihan rute yang kurang efisien, koordinasi yang lemah antara divisi perencanaan dan operasional, serta minimnya penggunaan teknologi informasi dalam pengawasan pengiriman. Oleh karena itu, integrasi antara sistem perencanaan transportasi yang baik dengan peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan guna menciptakan layanan logistik yang unggul dan mampu memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian mengenai hubungan antara perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks perusahaan logistik B2B (business-to-business). Hal ini menciptakan celah penelitian (research gap) yang penting untuk diisi. Dengan semakin kompleksnya permintaan pelanggan dalam sektor logistik dan meningkatnya kebutuhan akan layanan yang cepat dan akurat, maka penting bagi perusahaan untuk memahami faktor-faktor yang benar-benar memengaruhi kepuasan pelanggan mereka.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan kontribusi empiris terkait sejauh mana pengaruh perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT YCH Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen dalam menyusun strategi logistik yang lebih efisien dan berorientasi pada pelanggan.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengukur seberapa besar pengaruh dari dua variabel independen, yaitu perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen berupa kepuasan pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan, serta untuk mengidentifikasi dimensi mana yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pelanggan dalam konteks logistik.

Rumusan permasalahan utama dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima, terutama pada aspek ketepatan pengiriman dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT YCH Indonesia. Diperlukan kajian empiris yang mampu menjelaskan hubungan dan pengaruh antara perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Temuan dari penelitian ini diharapkan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga dapat memberikan arah kebijakan yang konkret bagi perusahaan logistik dalam meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini

dipilih karena mampu memberikan gambaran dan menjelaskan secara rinci mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti, yaitu perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Melalui metode kuantitatif, peneliti dapat melakukan analisis data secara statistik sehingga hasil yang diperoleh bersifat objektif, terukur, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan penjelasan yang menyeluruh dan nyata mengenai kondisi di lapangan terutama yang berhubungan dengan sistem pelayanan logistik pada PT YCH Indonesia.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari PT YCH Indonesia, yang terdiri atas perusahaan besar seperti PT Frisian Flag Indonesia, PT Dua Kelinci, dan PT Hisense. Jumlah total populasi dalam penelitian ini sebanyak 52 orang responden yang memiliki keterlibatan langsung dengan kegiatan pelayanan logistik yang diberikan oleh PT YCH Indonesia. Teknik penentuan sampel dilakukan secara non-probability sampling, dengan pendekatan purposive sampling. Teknik ini digunakan karena peneliti hanya memilih responden yang dianggap relevan dan memenuhi kriteria tertentu, yakni mereka yang pernah dan sedang menggunakan layanan dari perusahaan tersebut, serta memahami bagaimana kualitas pelayanan dan proses distribusi berlangsung. Dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan alat bantu berupa kuesioner.

Instrumen ini disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, dan dibagikan kepada responden menggunakan skala Likert untuk mengukur sejauh mana pandangan atau persepsi responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Kuesioner dibagi menjadi tiga bagian utama yang masing-masing mengukur variabel perencanaan transportasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Untuk mengolah data yang telah dikumpulkan peneliti melalui serangkaian uji statistik. Tahapan awal adalah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir dalam kuesioner benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur, serta memiliki konsistensi yang baik. Setelah itu, dilakukan uji asumsi klasik seperti uji normalitas untuk melihat apakah distribusi data mengikuti pola normal, serta uji heteroskedastisitas untuk mendeteksi ada tidaknya ketidaksamaan varian data. Jika data memenuhi syarat, dilanjutkan dengan uji korelasi guna melihat sejauh mana hubungan antar variabel.

Analisis utama dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda yang bertujuan untuk melihat pengaruh dari dua variabel independen, yaitu perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan terhadap satu variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Proses analisis dilakukan dengan bantuan software IBM SPSS versi 26 agar hasil yang diperoleh lebih akurat dan efisien. Untuk pengujian hipotesis, peneliti menggunakan uji t (parsial) untuk menguji masing-masing variabel independen secara terpisah, dan uji F (simultan) untuk melihat pengaruh kedua variabel secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Pendekatan metode penelitian yang sistematis ini diharapkan hasil penelitian mampu memberikan pemahaman mendalam mengenai pengaruh nyata dari perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi PT YCH Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi logistik agar tetap unggul dalam menghadapi persaingan industri logistik yang semakin kompetitif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Haryotejo (2015), Perencanaan transportasi yang efektif tidak hanya mencakup perencanaan jalur pengiriman, tetapi melibatkan berbagai dimensi penting yang saling terkait. Pertama adalah proses pengumpulan data, yang bertujuan untuk merencanakan kebutuhan transportasi secara tepat dan efisien. Data yang dikumpulkan mencakup informasi tentang permintaan pengiriman, jadwal produksi, dan kondisi geografis. Kedua, dilakukan analisis kebutuhan guna memahami volume pengiriman dan jenis barang yang akan didistribusikan, sehingga dapat ditentukan strategi pengangkutan yang sesuai. Ketiga, pemilihan rute yang optimal menjadi aspek krusial untuk memastikan pengiriman dapat dilakukan tepat waktu dan dengan efisiensi biaya. Keempat, penjadwalan transportasi juga harus diperhitungkan secara cermat agar pengiriman

sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Selanjutnya, pengelolaan armada melibatkan pemilihan kendaraan yang sesuai dengan jenis barang serta pemeliharaan kendaraan secara berkala guna menjaga kelancaran operasional. Kelima, penggunaan teknologi dan sistem informasi modern turut menunjang pemantauan serta pengelolaan pengiriman secara real-time, yang memungkinkan adanya respons cepat terhadap perubahan kondisi di lapangan. Terakhir, proses perencanaan transportasi perlu dievaluasi dan diperbarui secara berkala untuk meningkatkan efisiensi serta mengurangi biaya operasional. Keseluruhan elemen tersebut sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman pelanggan, khususnya dalam hal ketepatan waktu, biaya yang dikeluarkan, serta kualitas layanan pengiriman yang diterima.

Menurut Johnston (2020), terdapat empat dimensi utama yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan secara lebih mendalam. Pertama adalah kecepatan (speed), yaitu seberapa cepat perusahaan merespons dan menyelesaikan permintaan atau permasalahan pelanggan. Kecepatan ini menjadi indikator utama dalam menciptakan kesan pertama yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua adalah kenyamanan (convenience), yang mengacu pada kemudahan akses terhadap layanan, sejauh mana layanan tersebut mudah dipahami, serta kemudahan dalam proses penggunaannya oleh pelanggan. Dimensi ini penting karena semakin nyaman pelanggan dalam menggunakan layanan, maka tingkat kepuasannya pun akan meningkat. Ketiga adalah ketepatan (accuracy), yaitu keakuratan informasi yang diberikan oleh perusahaan serta kesesuaian antara layanan yang diterima dengan yang dijanjikan atau diharapkan pelanggan. Ketepatan ini menjadi tolak ukur penting dalam membangun kepercayaan. Keempat adalah keterlibatan (engagement), yakni sejauh mana pelanggan merasa dihargai dan dilibatkan dalam setiap interaksi dengan perusahaan. Pelanggan yang merasa dihargai cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi. Keempat dimensi ini secara keseluruhan berkontribusi dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dan pada akhirnya berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan mereka.

Menurut Aditya dan Sari (2020), kepuasan pelanggan dalam konteks perusahaan logistik di Indonesia dapat diukur melalui beberapa indikator utama yang mencerminkan harapan dan pengalaman pelanggan selama proses pengiriman. Indikator pertama adalah kecepatan pengiriman, yaitu sejauh mana barang dapat sampai ke tujuan dengan cepat dan tepat waktu, yang menjadi salah satu ekspektasi utama pelanggan dalam menggunakan jasa logistik. Indikator kedua adalah keandalan, yang mencerminkan kemampuan perusahaan logistik untuk memenuhi janji layanan, seperti ketepatan waktu dan kondisi barang yang diterima sesuai harapan. Selanjutnya, kemudahan pelacakan menjadi indikator penting, di mana pelanggan diberikan akses yang mudah dan transparan untuk memantau status pengiriman barang mereka secara real-time, sehingga menciptakan rasa aman dan kendali terhadap proses logistik. Terakhir, pelayanan pelanggan juga menjadi aspek krusial, yakni bagaimana staf logistik memberikan bantuan yang cepat, tanggap, dan efisien dalam menjawab pertanyaan, menangani keluhan, atau menyelesaikan masalah yang dihadapi pelanggan. Keempat indikator ini berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan logistik yang diberikan, serta menjadi dasar evaluasi dan perbaikan layanan oleh perusahaan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PT YCH Indonesia. Data diperoleh dari 52 responden pelanggan yang tersebar dari tiga perusahaan utama pengguna layanan PT YCH Indonesia. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan dilanjutkan dengan uji hipotesis, baik secara parsial (uji t) maupun simultan (uji F), serta analisis determinasi.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel perencanaan transportasi ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), dan kepuasan pelanggan ( $Y$ ) memiliki nilai  $r$ -hitung lebih besar dari  $r$ -tabel (0,294), yang berarti semua item dinyatakan valid. Contohnya, indikator  $X_{1.1}$  memiliki  $r$ -hitung 0,733,  $X_{2.1}$  sebesar 0,802, dan  $Y_1$  sebesar 0,520. Seluruh indikator menunjukkan hubungan yang kuat terhadap konstruk masing-masing variabel. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha juga memperlihatkan bahwa semua variabel memiliki nilai di atas 0,7 ( $X_1 = 0,819$ ,  $X_2 = 0,755$ ,  $Y = 0,735$ ), yang berarti seluruh item kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan.

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa data memenuhi prasyarat analisis regresi. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,127 ( $> 0,05$ ), yang menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Grafik histogram residual juga menunjukkan pola menyerupai kurva lonceng, dan P-P Plot menunjukkan titik-titik menyebar mendekati garis diagonal — keduanya menguatkan bahwa distribusi residual bersifat normal.

Uji multikolinearitas menunjukkan tidak adanya korelasi tinggi antar variabel bebas, ditunjukkan oleh nilai Tolerance sebesar 0,527 dan VIF sebesar 1,896 untuk masing-masing variabel  $X_1$  dan  $X_2$  (semua  $< 10$ ). Selanjutnya, uji heteroskedastisitas melalui scatterplot residual terhadap nilai prediksi menunjukkan pola sebaran acak dan tidak membentuk pola tertentu, serta uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi masing-masing variabel lebih dari 0,05 — hal ini menyimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model. Setelah data memenuhi seluruh asumsi, dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasilnya menunjukkan bahwa perencanaan transportasi ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 5,049 + 0,318X_1 + 0,537X_2$$

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada perencanaan transportasi akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,318 satuan, dan setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,537 satuan. Artinya, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan perencanaan transportasi.

Uji t (parsial) memperlihatkan bahwa kedua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk perencanaan transportasi, nilai t-hitung sebesar 3,295 dengan signifikansi  $0,002 < 0,05$ , sedangkan untuk kualitas pelayanan, nilai t-hitung sebesar 5,472 dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Ini berarti kedua variabel signifikan secara individual dalam menjelaskan variabel dependen.

Sedangkan uji F (simultan) menunjukkan nilai F-hitung sebesar 45,571  $>$  F-tabel 3,21, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hasil ini menunjukkan bahwa secara simultan perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,682 mengindikasikan bahwa 68,2% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan sisanya 31,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model ini.

Temuan ini memberikan implikasi praktis bahwa PT YCH Indonesia harus mempertahankan dan meningkatkan aspek kualitas pelayanan, terutama dalam hal kecepatan tanggapan dan kejelasan informasi logistik. Di sisi lain, perusahaan juga perlu terus mengevaluasi sistem perencanaan transportasi berbasis teknologi, seperti pelacakan GPS dan jadwal pengiriman yang fleksibel, untuk menekan risiko keterlambatan dan meningkatkan efisiensi biaya. Dengan demikian, integrasi antara sistem transportasi yang terencana dengan pelayanan pelanggan yang prima akan memperkuat kepuasan pelanggan secara menyeluruh, memperbesar peluang retensi klien, serta meningkatkan daya saing perusahaan di industri logistik nasional.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT YCH Indonesia, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini melibatkan 52 responden dari berbagai posisi di perusahaan klien PT YCH Indonesia, dan bertujuan untuk memahami sejauh mana kedua variabel bebas memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks logistik pihak ketiga (*third-party logistics/3PL*).

Secara parsial, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan dengan perencanaan transportasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi tertinggi dan nilai signifikansi terkecil dalam uji t, yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti kecepatan, ketepatan informasi, keramahan, dan kemampuan merespons kebutuhan pelanggan memainkan peran sentral dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan. Kualitas pelayanan yang unggul juga

memberikan dampak emosional dan psikologis positif kepada pelanggan, yang secara langsung meningkatkan loyalitas dan persepsi positif terhadap perusahaan.

Meskipun demikian, perencanaan transportasi juga terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai koefisien yang cukup tinggi dan tingkat signifikansi yang memadai. Perencanaan transportasi yang baik memungkinkan proses distribusi menjadi lebih efisien, tepat waktu, dan minim kesalahan. Dalam konteks logistik, perencanaan ini mencakup pemilihan rute optimal, penjadwalan pengiriman, dan ketersediaan armada yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Ketepatan dan keandalan dalam pengiriman menjadi elemen penting dalam menjaga kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Model regresi yang dibangun memiliki nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,682, yang menunjukkan bahwa 68,2% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kombinasi dari perencanaan transportasi dan kualitas pelayanan. Sementara itu, 31,8% sisanya kemungkinan besar dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti harga jasa, reputasi perusahaan, fleksibilitas layanan, sistem pelacakan pengiriman, serta penanganan keluhan pelanggan yang belum dianalisis dalam penelitian ini.

Hasil uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas) menunjukkan bahwa data yang digunakan telah memenuhi semua syarat validitas model regresi. Hal ini memperkuat keandalan hasil penelitian dan memberikan dasar yang kuat bagi interpretasi hubungan antar variabel. Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran yang jelas bahwa PT YCH Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya dalam hal komunikasi, kecepatan merespons, dan keterlibatan langsung dengan pelanggan. Di sisi lain, aspek perencanaan transportasi juga tidak boleh diabaikan karena menyangkut efisiensi logistik yang berdampak langsung pada performa pengiriman.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kombinasi antara pelayanan berkualitas tinggi dan sistem transportasi yang terencana dengan baik menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor logistik. PT YCH Indonesia disarankan untuk mengintegrasikan kedua aspek ini ke dalam strategi operasional dan manajemen relasi pelanggannya secara berkelanjutan, guna mempertahankan daya saing dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan dalam industri logistik yang dinamis dan kompetitif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, M., & Sari, W. (2020). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan logistik. *Jurnal Manajemen Logistik*, 10(1), 15–28.
- Alfons Yoshio Hartanto (2023). Kemacetan Jakarta dari Tahun ke Tahun, Memburuk? Diakses pada 3 April 2024, dari <https://tirto.id/kemacetan-jakarta-dari-tahun-ke-tahun-memburuk-gcxd>
- Ballou, R. H. (2020). *Business Logistics/Supply Chain Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., & Cooper, M. B. (2020). *Supply Chain Logistics Management*. New York: McGraw-Hill Education.
- Dinesh K. Gauri, Rupinder P. Jindal, Brian Ratchford, Edward Fox, Amit Bhatnagar, Aashish Pandey, Jonathan R. Navallo, John Fogarty, Stephen Carr, Eric Howerton, Evolution of retail formats: Past, present, and future, *Journal of Retailing*, Volume 97, Issue 1, 2021, ISSN 0022-4359.
- Fadillah, N. (2020). Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang pada PT. XYZ (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Farooq, A., Xie, M., Stoilova, S., Ahmad, F., Guo, M., Williams, E. J., ... & Mahamat Issa, A. (2018). Transportation planning through GIS and multicriteria analysis: Case study of Beijing and xiongan. *Journal of Advanced Transportation*, 2018.
- Ferdiansyah, A., Sholihah, S. A., Rifni, M., Grets, E. S., Situmorang, J. K., & Oktaviany, I. (2021). Analisis perencanaan rute pengiriman barang menggunakan metode vehicle routing problem (vrp). *Jurnal*

Sistem Transportasi & Logistik, 1(1).

Garside, A. K. (2017). Manajemen Logistik. UMMPress.

Grönroos, C. (2020). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. Wiley.

Harun Raudhatul Na'im, & Wiyadi. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Citra Merek, dan Word of Mouth terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online (GOJEK). Skripsi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Haryotejo, B., & Kusumawardhani, A. (2015). Analisis Pengaruh Kinerja Logistik Pemasok terhadap Kinerja Bisnis (Studi pada Bengkel AHASS di Kota Semarang) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).

Indra, F. F., & Suyanto, A. M. A. (2024). Analysis The Effect Of Service Quality Dimensions On Customer Satisfaction Of Transjakarta Public Transportation. JHSS (JOURNAL OF HUMANITIES AND SOCIAL STUDIES), 7(3), 1016–1020.

Irawan, I., Subawa, S., Suprayitno, D., Suharyanto, S., Herlina, R. L., Ibrahim, H., ... & Komala, A. L. (2024). Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Izharsyah, J. R., & Lubis, F. H. L. (2021). Government Strategies In Planning Mass Transportation Medan City. Jurnal Indonesia Sosial Sains, 2(11), 1915–1932.

Johnston, R. (2020). The Customer Service Handbook. Oxford University Press.

Julyanthry, J., Siagian, V., Asmeati, A., Hasibuan, A., Simanullang, R., Pandarangga, A. P., ... & Syukriah M, E. A. (2020). Manajemen Produksi Dan Operasi.

Kusumastuti, I. D. (2014). Peranan Manajemen Logistik dalam Organisasi Publik. Jakarta: Universitas Terbuka.

Marpaung, R. J., Hamid, L., & Pratomo, F. D. Analisis Perencanaan Pengadaan Bahan Baku Bokar Untuk Menghasilkan Pallet Pada Pt. Perkebunan Nusantara V Bukit Selasih (Doctoral Dissertation, Riau University).

Nasution, U. B., uri Toding Lembang, M.Pd, Enos Lolang, S.Si., M.Pd, Dr. Mohd. Rafi Riyawi, M.Pd.I, Irja Sepriyanto Jenmau, S.Pd., M.Si. (2024). Buku Ajar Metodologi Pelitian Bidang Pendidikan. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 36(1), 12–40.

Pratama, R. Y. (2020). Fungsi-Fungsi Manajemen “Poac.”. Universitas Jenderal Achmad Yani.

Priyatno, D. (2020). SPSS untuk analisis data statistik. Yogyakarta: Andi Publisher.

Purnomo, A. (2020). Analisis penyebab keterlambatan pengiriman barang menggunakan diagram fishbone dan metode 5 why. Jurnal Logistik Indonesia, 7(1), 1–10.

Putriyanti, A. (2023). Studi Keadaan Perencanaan Bangunan Rumah Tidak Sederhana melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG) Kelurahan Bonto-Bontoa Kabupaten Gowa (Doctoral dissertation, Universitas Fajar).

Rana, N. P., Begum, N., Faisal, Mohd. N., & Mishra, A. (2024). Customer experiences with service robots in hotels: a review and research agenda. Journal of Hospitality Marketing & Management, 1–30. <https://doi.org/10.1080/19368623.2024.2403640>

Restu, M., Hidayati, A., & Safrianti, S. (2023). Pengaruh brand experience, fitur, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Grab di Kota Bengkulu. Jurnal Ekonomi & Bisnis,

- 22(2), 1–10. <https://doi.org/10.32722/eb.v22i2.5853>
- Rieger, V., Dreller, A., & Engelen, A. (2025). Zooming In on the Very Early Days: The Role of Trademark Applications in the Acquisition of Venture Capital Seed Funding. *Journal of Marketing Research*, 62(1), 170–188. <https://doi.org/10.1177/00222437241272192>
- Runi, I., & Ferdian, A. (2021). Analisis Manajemen Pengelolaan Dana Desa Dalam Upaya Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat. *Journal I La Galigo: Public Administration Journal*, 4(1), 41–48.
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2021). *The Handbook of Logistics and Distribution Management*. London: Kogan Page.
- Setyabudhi, A. L., Syamsuddin, S. E., Sintesa, N., MM, C. P., Nana Nawasiah, S. E., Giri Nurpribadi, S. T. P., ... & Haunan Damar, S. S. T. (2024). MANAJEMEN LOGISTIK. Cendikia Mulia Mandiri.
- Somadi, S. (2020). Evaluasi keterlambatan pengiriman barang dengan menggunakan metode Six Sigma. *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(2), 81–93.
- Suprayitno, D., Kushariyadi, K., Nasution, U. B., Raza, E., Wanda, S. S., & Susilawati, S. (2024). *Buku Ajar Pengantar Manajemen Logistik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sumrit, D., & Sowijit, K. (2023). Winning customer satisfaction toward omnichannel logistics service quality based on an integrated importance-performance analysis and three-factor theory: Insight from Thailand. *Asia Pacific Management Review*, 28(4), 531–543. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2023.03.003>
- Wahyu Kurniasari, E. (2018). *Analisa Perencanaan Agregat Dengan Menggunakan Metode Transportasi (Studi Kasus Cv. Dwi Jaya Abadi)* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo).
- Widodo, H. (2018). Perencanaan transportasi umum terpadu pada kawasan kota mandiri (studi kasus: kawasan bumi serpong damai, kota Tangerang Selatan). *Planners Insight: Urban and Regional Planning Journal*, 1(1), 029–034.
- Zed, M. (2022). *Metode Penelitian untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers.
- <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2020.11.002>
- <https://kargo.tech/blog/fungsi-manajemen-logistik-dan-pengertiannya/>
- <https://www.liputan6.com/hot/read/5046440/manfaat-perencanaan-dalam-berbagai-bidang-serta-tujuannya?page=4> pengertian-
- [https://www.researchgate.net/publication/357613567\\_Manajemen\\_Rantai\\_Pasok](https://www.researchgate.net/publication/357613567_Manajemen_Rantai_Pasok)