

ABSTRAK

Industri logistik menjadi salah satu industri yang mampu bertahan saat pandemi Covid-19 yang terungkap mengalami peningkatan dalam menggunakan jasa pengiriman barang hingga tahun 2023. Walaupun demikian, World Bank merilis Logistics Performance Index (LPI) 2023 yang hasilnya menyebutkan bahwa Indonesia mengalami penurunan kinerja logistik dibandingkan pada tahun 2018. Hal ini menunjukkan bahwa jasa logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan karena banyaknya permintaan akan pengiriman, namun tidak sejalan dengan World Bank Logistics Performance Index (LPI) 2023 yang mengalami penurunan. Lion Parcel merupakan jasa logistik pengiriman yang secara konsisten mengalami peningkatan pada tahun 2022 dan 2023. Meskipun begitu, Lion Parcel masih banyak sekali mendapatkan keluhan dari pelanggan yang mengungkapkan kekecewaan terkait kualitas layanan.

Penelitian ini menguji pengaruh kualitas layanan logistik yang terdiri dari lima dimensi yaitu kualitas operasional, kualitas sumber daya, kualitas informasi, kualitas kontak personal, dan kualitas kustomisasi pada kepuasan konsumen dan niat penggunaan ulang pada jasa logistik Lion Parcel. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif survei dengan metode pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan *purposive sampling*. Responden berjumlah 334 orang, yang merupakan masyarakat Indonesia yang berusia 18 tahun keatas dan pernah menggunakan layanan Lion Parcel. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas operasional, kualitas informasi, dan kualitas kustomisasi berpengaruh positif pada kepuasan dan kepuasan berpengaruh positif pada niat penggunaan ulang. Selain itu, kepuasan juga memediasi hubungan antara kualitas operasional, kualitas informasi, dan kualitas kustomisasi pada niat penggunaan ulang.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan, niat penggunaan ulang, Lion Parcel, jasa logistik

ABSTRACT

The logistics industry was one of the sectors that managed to thrive during the Covid-19 pandemic, with an increase in the use of logistics delivery services continuing through 2023. However, the World Bank's 2023 Logistics Performance Index (LPI) indicated that Indonesia's logistics performance declined compared to 2018. This suggests that while the logistics sector in Indonesia is experiencing growth due to the high demand for shipments, this growth is not reflected in the World Bank's 2023 Logistics Performance Index (LPI) results, which show a decrease. Lion Parcel, a logistics delivery service, has seen consistent growth in 2022 and 2023. Nevertheless, the company continues to receive numerous customer complaints regarding the quality of its services.

This study examines the influence of logistics service quality consisting of five dimensions — operational quality, resource quality, information quality, personal contact quality, and customization quality on customer satisfaction and reuse intention in Lion Parcel logistics services. A quantitative survey method was used, with non-probability sampling and purposive sampling techniques. The respondents consisted of 334 Indonesians aged 18 and over who had used Lion Parcel's services. The results of the study show that operational quality, information quality, and customization quality positively affect satisfaction, and satisfaction positively influences reuse intention. Additionally, satisfaction mediates the relationship between operational quality, information quality, and customization quality on reuse intention.

Keyword: service quality, reuse intention, Lion Parcel, logistics delivery services