

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KESANGGUPAN MENYELESAIKAN REVISI</b>	
<b>TESIS DAN MENGIKUTI PROSES WISUDA .....</b>	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kontribusi Penelitian .....	12
1.6 Batasan dan Ruang Lingkup Penelitian .....	13
1.7 Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Landasan Teori .....	16
2.2 Konsep Kinerja Perusahaan Logistik .....	16
2.2.1 Indikator Kinerja Perusahaan Logistik .....	17
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Logistik .....	19
2.3 Kualitas Pelayanan dalam Industri Logistik .....	20
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	21
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....	25
2.4 Sistem Pelacakan dalam Manajemen Logistik .....	26
2.4.1 Jenis-Jenis Teknologi Pelacakan dalam Logistik .....	27
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sistem Pelacakan .....	29

2.5	Manajemen Operasional dalam Industri Logistik .....	30
2.5.1	Komponen-Komponen Utama Manajemen Operasional dalam Logistik.....	31
2.5.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Manajemen Operasional .....	33
2.6	Ketepatan Waktu .....	34
2.6.1	Pentingnya Ketepatan Waktu dalam Pengiriman Logistik.....	35
2.6.2	Indikator Ketepatan waktu .....	36
2.6.3	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu.....	37
2.7	Penelitian Terdahulu .....	39
2.8	Pengembangan Hipotesis .....	41
2.8.1	Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan Logistik.....	42
2.8.2	Sistem Pelacakan Terhadap Kinerja Perusahaan Logistik .....	43
2.8.3	Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan Logistik .....	44
2.8.4	Ketepatan Waktu Memoderasi Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan Logistik .....	45
2.8.5	Ketepatan Waktu Memoderasi Hubungan Sistem Pelacakan Terhadap Kinerja Perusahaan Logistik .....	47
2.8.6	Ketepatan Waktu memoderasi Manajemen Operasional Terhadap Kinerja Perusahaan Logistik .....	48
2.9	Kerangka Berpikir .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>51</b>
3.1	Desain Penelitian.....	51
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	51
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	53
3.4	Definisi dan Operasional Variabel.....	54
3.5	Pilot Test.....	58
3.6	Teknik Analisis Data .....	549
3.6.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	59
3.6.2	Uji Asumsi Klasik .....	61
3.6.3	Analisis Regresi Berganda .....	63
3.6.4	Uji Hipotesis ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	64
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>66</b>
4.1	Gambaran Umum .....	66
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan .....	68
4.1.2	Nilai Perusahaan.....	69
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	69

4.1.4	Tujuan Perusahaan .....	70
4.1.5	Kantor Cabang Perusahaan .....	71
4.1.6	Alamat Kantor Pusat dan Cabang PT. Sepakat Maju Abadi .....	74
4.2	Karakteristik Responden .....	75
4.2.1	Jenis Kelamin Responden .....	75
4.2.2	Usia Responden .....	76
4.2.3	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden .....	77
4.2.4	Struktur Perusahaan Responden .....	77
4.2.5	Masa Bekerja Responden .....	80
4.2.6	Kantor Cabang Responden .....	80
4.3	Hasil Penelitian .....	82
4.3.1	Uji Kuesioner Penelitian .....	83
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	86
4.3.3	Statistik Deskriptif .....	89
4.3.4	Uji Asumsi Klasik .....	90
4.3.5	Uji Regresi Berganda .....	94
4.3.6	Uji Moderasi .....	96
4.3.7	Uji Hipotesis .....	97
4.4	Kesimpulan Pengujian Hipotesis .....	100
4.5	Pembahasan Penelitian .....	102
4.5.1	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan logistik PT. Sepakat Maju Abadi .....	102
4.5.2	Sistem pelacakan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan logistik PT. Sepakat Maju Abadi .....	106
4.5.3	Manajemen operasional berpengaruh terhadap kinerja perusahaan logistik PT. Sepakat Maju Abadi .....	108
4.5.4	Hubungan ketepatan waktu pada kualitas pelayanan terhadap kinerja perusahaan logistik PT. Sepakat Maju Abadi .....	110
4.5.5	Hubungan ketepatan waktu pada sistem pelacakan terhadap kinerja perusahaan logistik PT. Sepakat Maju Abadi .....	112
4.5.6	Hubungan ketepatan waktu pada manajemen operasional terhadap kinerja perusahaan logistik PT. Sepakat Maju Abadi .....	115
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>118</b>
5.1	Kesimpulan Penelitian .....	118
5.2	Saran Penelitian .....	120
5.3	Keterbatasan Penelitian .....	121

5.4 Rekomendasi Penelitian .....	122
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>124</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	56
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	75
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	76
Tabel 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden .....	78
Tabel 4. 4 Struktur Perusahaan Responden.....	79
Tabel 4. 5 Masa Bekerja Responden.....	80
Tabel 4. 6 Kantor Cabang Responden.....	81
Tabel 4. 7 Kualitas Pelayanan (X1) .....	83
Tabel 4. 8 Sistem Pelacakan (X2) .....	84
Tabel 4. 9 Manajemen Operasional (X3) .....	84
Tabel 4. 10 Kinerja Perusahaan (Y).....	85
Tabel 4. 11 Ketepatan Waktu (Z).....	86
Tabel 4. 12 Kualitas Pelayanan (X1) .....	86
Tabel 4. 13 Sistem Pelacakan (X2) .....	87
Tabel 4. 14 Manajemen Operasional (X3) .....	87
Tabel 4. 15 Kinerja Perusahaan (Y).....	88
Tabel 4. 16 Ketepatan Waktu (Z).....	88
Tabel 4. 17 Statistik Deskriptif .....	89
Tabel 4. 18 Uji Normalitas.....	91
Tabel 4. 19 Uji Multikolinearitas .....	92
Tabel 4. 20 Uji Regresi Linear Berganda.....	94
Tabel 4. 21 Uji Moderasi .....	96
Tabel 4. 22 Uji Simultan .....	97
Tabel 4. 23 Uji Parsial.....	98
Tabel 4. 24 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	99
Tabel 4. 25 Pengujian Hipotesis.....	101

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir .....	49
Gambar 4. 1 Logo PT. Sepakat Maju Abadi.....	66
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT. Sepakat Maju Abadi .....	70
Gambar 4. 3 Jasa Distributor PT. Sepakat Maju Abadi .....	71
Gambar 4. 4 Jasa Transportasi Logistik PT. Sepakat Maju Abadi .....	72
Gambar 4. 5 Jasa Transportasi Umum PT. Sepakat Maju Abadi.....	72
Gambar 4. 6 Peta Provinsi dan Titik Seluruh Kantor Di Wilayah Aceh.....	73
Gambar 4. 7 Uji Heteroskedastisitas .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner .....	131
Lampiran II Hasil Pilot Test.....	140
Lampiran III Olah Data Pilot Test .....	142
Lampiran IV Hasil Penelitian.....	149
Lampiran V Hasil Olah Data Penelitian.....	157
Lampiran VI Gambar Jasa Transportasi .....	165