

**PENGARUH *LOGISTICS SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA SPX STANDARD
DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi pada Konsumen Platform Shopee di Jakarta Pusat)

SKRIPSI



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama: Rizqa Aulia

NIM: 43120010216

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026

**PENGARUH *LOGISTICS SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA SPX STANDARD
DENGAN *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi pada Konsumen Platform Shopee di Jakarta Pusat)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana



Nama: Rizqa Aulia

NIM: 43120010216

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2026

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizqa Aulia

NIM : 43120010216

Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencatumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Juli 2026



Rizqa Aulia

43120010216

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Rizqa Aulia
NIM : 43120010216
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada Pengguna SPX Standard dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Konsumen Platform Shopee di Jakarta Pusat)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 14 Agustus 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M
NIDN/NUPTK: 0318037704

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA
NIDN/NUPTK: 0307036901



Dudi Permana, Ph.D
NIDN/NUPTK: 1018037701

LPTA-08266663



Scan QR or [click here](#) to
Verification

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : Rizqa Aulia
NIM : 43120010216
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH LOGISTICS SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA PENGGUNA SPX STANDARD DENGAN CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Konsumen Platform Shopee di Jakarta Pusat)
Hasil Pengecekan Turnitin : 28%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **28%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 September 2026

Kepala Biro Perpustakaan



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.

2026/September/10/0000001355/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rizqa Aulia
NIM : 43120010216
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis/S1 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap
Customer Loyalty pada Pengguna SPX Standard
dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel
Mediasi (Studi pada Konsumen Platform Shopee
di Jakarta Pusat)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Juli 2026

Yang menyatakan,



Rizqa Aulia

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Loyalty* pada Pengguna SPX Standard dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Konsumen Platform Shopee di Jakarta Pusat)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Eri Marlapa, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, dan motivasi yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, terutama pada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dudi Permana MM, Ph.D, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen S1 Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti.
5. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan, baik moral maupun material, yang tiada hentinya kepada penulis.
6. Sahabat penulis, Kerin Nadila Amanda, Rio Wahyu Budy Satria, dan Mira Clyta Evangeline, yang telah memberikan semangat serta mendengarkan keluh kesah penulis selama pengerjaan skripsi ini.

Penulis menyadari, sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran, masukan, bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 29 Juli 2026

Rizqa Aulia

ABSTRAK

Pertumbuhan pesat transaksi *e-commerce* di Indonesia turut meningkatkan volume pengiriman melalui SPX Standard, layanan logistik Shopee yang masih menghadapi keluhan pelanggan terkait kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *logistics service quality* (LSQ) terhadap *customer satisfaction* (CS) dan *customer loyalty* (CL) pengguna SPX Standard di Jakarta Pusat, baik secara langsung maupun melalui CS sebagai variabel mediasi. Data dikumpulkan dari 155 responden pengguna SPX Standard dan dianalisis menggunakan SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa LSQ berpengaruh positif dan signifikan terhadap CS dan CL, serta CS berpengaruh positif dan signifikan terhadap CL, dengan CS memediasi secara parsial hubungan LSQ dan CL (VAF = 41,43%). Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan logistik menjadi strategi kunci bagi Shopee dan SPX Standard dalam mendorong kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perusahaan memprioritaskan perbaikan ketepatan waktu pengiriman dan akurasi informasi pelacakan sebagai langkah strategis untuk mempertahankan pelanggan di tengah persaingan platform *e-commerce* yang semakin ketat.

Kata kunci: *Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SEM-PLS, SPX Standard*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce transactions in Indonesia has increased shipping volume through SPX Standard, Shopee's logistics service, which continues to face customer complaints regarding service quality. This study analyzes the effect of logistics service quality (LSQ) on customer satisfaction (CS) and customer loyalty (CL) among SPX Standard users in Central Jakarta, both directly and through CS as a mediating variable. Data were collected from 155 SPX Standard users and analyzed using SEM-PLS. The results show that LSQ has a positive and significant effect on CS and CL, and CS has a positive and significant effect on CL, with CS partially mediating the relationship between LSQ and CL ($VAF = 41.43\%$). These findings confirm that improving logistics service quality is a key strategy for Shopee and SPX Standard to drive both customer satisfaction and loyalty. Practically, this study recommends that the company prioritize improvements in delivery timeliness and tracking accuracy as strategic steps to retain customers amid intensifying competition among e-commerce platforms.

Keywords: Logistics Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SEM-PLS, SPX Standard



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT UJI PLAGIASI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kontribusi Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
A. Kajian Pustaka	14
1. Manajemen Pemasaran	14
2. <i>Expectancy Disconfirmation Theory</i> (EDT).....	16
3. <i>Logistics Service Quality</i>	18
4. <i>Customer Satisfaction</i>	20
5. <i>Customer Loyalty</i>	24
6. Penelitian Terdahulu	26
B. Pengembangan Hipotesis	31
1. Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	31
2. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	32
3. Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	32

4. Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Waktu dan Tempat Penelitian	35
B. Desain Penelitian	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
1. Definisi Variabel.....	37
2. Operasionalisasi Variabel	39
D. Skala Pengukuran Variabel	41
E. Populasi dan Sampel	42
1. Populasi.....	42
2. Sampel	42
F. Metode Pengumpulan Data	44
G. Metode Analisis Data	44
1. Analisis Deskriptif	44
2. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
A. Analisis Deskriptif.....	51
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
2. Analisis Deskriptif	52
B. Uji Instrumen	59
1. Uji Validitas.....	59
2. Uji Reliabilitas	65
C. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	65
1. Hasil Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	65
2. Uji Hipotesis	68
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
1. Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	71
2. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	73
3. Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	74
4. Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> sebagai Variabel Mediasi	75
BAB V IMPULAN DAN SARAN	77

1. Simpulan.....	77
2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Tahun 2026.....	2
Gambar 1. 2 Perkembangan GMV <i>E-Commerce</i> Indonesia (US\$ miliar).....	3
Gambar 1. 3 Variasi Layanan Pengiriman pada Jasa Kirim SPX Express	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4. 1 Hasil Uji Algoritma PLS	61
Gambar 4. 2 Hasil Uji Bootstrapping.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	39
Tabel 3. 2 Skala Likert	41
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja di Platform Shopee Menggunakan Jasa Kirim SPX Standard dalam 3 Bulan Terakhir	55
Tabel 4. 5 Deskriptif Variabel <i>Logistics Service Quality</i>	56
Tabel 4. 6 Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	57
Tabel 4. 7 Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	58
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	60
Tabel 4. 9 Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross loadings)</i>	63
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian HTMT	64
Tabel 4. 12 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability & Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian <i>Collinearity (VIF)</i>	66
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian R^2	67
Tabel 4. 15 Hasil Pengujian f^2	67
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Hipotesis (Hubungan Langsung).....	69
Tabel 4. 17 Hasil Pengujian Hipotesis (Hubungan Tidak Langsung).....	70

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	86
Lampiran 2: Hasil Kuesioner	92
Lampiran 3: Karakteristik Responden	104
Lampiran 4: Output PLS	105
Lampiran 5: Chart	110
Lampiran 6: Surat Keterangan Hasil Uji Turnitin	111

