PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DISTRIBUSI BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KAPEDI SAMUDERA JAYA SURABAYA

S K R I P S I

Disusun oleh

ANANDA DIMAS PUTRA

A.22.01.051

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TEKNOLOGI SURABAYA

2026

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Ananda Dimas Putra

N I M : A.22.01.051

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis (FEB)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa penelitian/makalah/skripsi saya yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DISTRIBUSI BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KAPEDI SAMUDERA JAYA SURABAYA**" bukan plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain

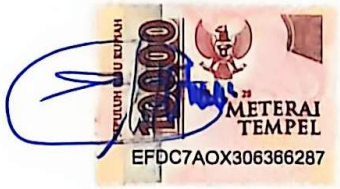
Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh ditemukan atau sebagian dari makalah/skripsi dan karya ilmiah dari hasil-hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Surabaya

Pada tanggal : 18 September 2026

Yang membuat pernyataan



Ananda Dimas Putra

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DISTRIBUSI BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KAPEDI SAMUDERA JAYA SURABAYA

Oleh

ANANDA DIMAS PUTRA

NIM: A.22.01.051

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi pada tanggal 28 September 2026

Pembimbing I	Pembimbing II
Novie Noordiana Rachma Yulia, SE, MM	Suryati Eko Putro, S.E.,M.M.
NIDN : 0703117503	NIDN : 0720086903

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi oleh Ananda Dimas Putra, NIM: A.22.01.051 dengan judul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DISTRIBUSI BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KAPEDI SAMUDERA JAYA SURABAYA".** Telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diajukan pada Sidang/Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen.

Dosen Pembimbing I Tanggal

Novie Noordiana Rachma Yulia, SE, MM 18 September 2026
NIDN : 0703117503

Dosen Pembimbing II Tanggal

Suryati Eko Putro, S.E.,M.M. 18 September 2026
NIDN : 0720086903

Mengetahui,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Ketua Program Studi S1 Manajemen

Dra. Wahyu Rochana, M.B.A.,M.M.
NIDN : 0704036502

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas nama Ananda Dimas Putra, NIM: A.22.01.051, yang berjudul **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DISTRIBUSI BARANG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT KAPEDI SAMUDERA JAYA SURABAYA".** Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Teknologi Surabaya pada tanggal 28 September 2026.

Pembimbing :

Pembimbing I

Novie Noordiana Rachma Yulia, SE, MM
NIDN: 0703117503

Pembimbing II

Suryati Eko Putro, S.E.,M.M.
NIDN : 0720086903

Tim Penguji :

1. Ketua

Dra. Wahyu Rochana, M.B.A.,M.M.
NIDN: 0704036502

2. Anggota I

Novie Noordiana Rachma Yulia, S.E.,M.M.
NIDN: 0703117503

3. Anggota II

Shindu Hargo Dedali, S.E.,M.M.
NIDN: 0709078904

4. Anggota III

Suryati Eko Putro, S.E.,M.M.
NIDN: 0720086903

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Teknologi Surabaya

Novie Noordiana Rachma Yulia, S.E, M.M.
NIDN : 0703117503

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Distribusi Barang terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya". Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Surabaya.

Penyusunan skripsi ini merupakan proses yang cukup panjang bagi penulis. Berbagai kesulitan, keterbatasan, dan keraguan pernah ditemui selama proses penelitian. Namun, berkat doa, dukungan, bimbingan, perhatian, dan bantuan dari berbagai pihak, seluruh rangkaian penelitian hingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta jalan keluar pada setiap kesulitan yang dihadapi penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
2. Rektor Universitas Teknologi Surabaya Bapak Dr. Apt. Gunawan Pamudji Widodo, S.Si., M.Si. dan Wakil Rektor Bapak Dr. Agus Purbo Widodo, S.T., M.M. yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan di Universitas Teknologi Surabaya.
3. Ibu Novie Noordiana Rachma Yulia, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis sekaligus Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, koreksi, pengetahuan, dan motivasi kepada penulis sejak awal penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Dra. Wahyu Rochana, M.B.A., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, yang telah memberikan arahan, dukungan, serta pelayanan akademik selama penulis menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi.

5. Ibu Suryati Eko Putro, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, masukan, perhatian, dan arahan yang sangat membantu penulis dalam memperbaiki serta menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Surabaya, yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, pengalaman, dan motivasi kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis, khususnya Ibu Umi Nadhiro, serta adik penulis, Dhinda Widya Sitoresmi, yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, pengorbanan, semangat, dan doa yang tidak pernah terputus. Dukungan keluarga menjadi sumber kekuatan bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan skripsi ini.
8. Pimpinan serta seluruh karyawan PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, memperoleh data yang diperlukan, serta memahami kegiatan pelayanan dan distribusi barang yang berlangsung di perusahaan.
9. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen Universitas Teknologi Surabaya yang telah menjadi tempat bertukar pikiran, berbagi pengalaman, memberikan bantuan, serta saling menguatkan selama menjalani perkuliahan dan proses penyusunan skripsi.
10. Sahabat dan orang-orang terdekat yang bersedia mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat ketika penulis merasa lelah, dan mengingatkan penulis untuk tetap percaya pada proses yang sedang dijalani.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, termasuk orang-orang yang dengan tulus memberikan doa untuk kesehatan, kelancaran, keberhasilan, dan kesuksesan penulis. Setiap doa, perhatian, dan kebaikan yang diberikan memiliki arti yang besar dalam perjalanan penulis menyelesaikan pendidikan ini.
12. Terakhir, penulis juga berterima kasih kepada diri sendiri karena telah berusaha untuk tetap bertahan, belajar, dan menyelesaikan setiap tahapan

dengan sebaik-baiknya di tengah berbagai tanggung jawab dan keterbatasan yang dihadapi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun sebagai bahan pembelajaran dan perbaikan pada masa mendatang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya, kalangan akademik, peneliti selanjutnya, serta pihak lain yang membutuhkan informasi mengenai kualitas layanan, distribusi barang, dan kepuasan pelanggan.

Semoga segala bantuan, doa, perhatian, dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis memperoleh balasan terbaik dari Allah SWT. Penulis juga berharap skripsi ini dapat menjadi salah satu langkah awal untuk terus belajar, berkembang, dan memberikan manfaat bagi orang lain.

Surabaya, 19 September 2026



Ananda Dimas Putra

DAFTAR ISI

ABSTRAK ii
ABSTRACT iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iv
LEMBAR PERSETUJUAN vi
LEMBAR PENGESAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR GAMBAR xvi
DAFTAR LAMPIRAN xvii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 4
1.3 Batasan Masalah 4
1.4 Rumusan Masalah 5
1.5 Tujuan Penelitian 5
1.6 Manfaat Penelitian 6
1.6.1 Manfaat Teoritis 6
1.6.2 Manfaat Praktis 6
1.7 Sistematika Penulisan Skripsi 7
BAB II 8
KAJIAN PUSTAKA 8
2.1 Landasan Teori 8
2.1.1 Kualitas Layanan (*Service Quality*) 8
2.1.2 Distribusi Barang 10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) 12
2.2 Penelitian Terdahulu 15

2.3 Kerangka Konseptual 18
2.4 Hipotesis Penelitian..... 19
2.5 Keterkaitan Penelitian dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) .. 21
BAB III 23
METODE PENELITIAN..... 23
3.1 Jenis Penelitian..... 23
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 24
3.2.1 Lokasi Penelitian..... 24
3.2.2 Waktu Penelitian..... 25
3.3 Populasi dan Sampel 26
3.3.1 Populasi 26
3.3.2 Sampel 27
3.3.3 Penetapan Jumlah Sampel 28
3.4 Teknik Pengumpulan Data..... 28
3.5 Definisi Operasional Variabel 29
3.5.1 Variabel Kualitas Layanan (X1) 29
3.5.2 Variabel Distribusi Barang (X2) 29
3.5.3 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 30
3.6 Skala Pengukuran 34
3.7 Teknik Analisis Data 35
3.7.1 Uji Validitas 35
3.7.2 Uji Reliabilitas..... 35
3.7.3 Uji Asumsi Klasik..... 36
3.7.3.1 Uji Normalitas..... 36
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas..... 36
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas..... 36
3.7.4 Analisis Regresi Linear Berganda..... 36
3.7.5 Uji t (Uji Parsial)..... 37
3.7.6 Uji F (Uji Simultan)..... 37

3.7.7 Koefisien Determinasi (R^2) 38
BAB IV 39
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 39
4.2 Pelaksanaan Penelitian 39
4.3 Karakteristik Responden 40
4.4 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 41
4.4.1 Deskripsi Kualitas Layanan (X1) 42
4.4.2 Deskripsi Distribusi Barang (X2) 43
4.4.3 Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Y) 43
4.5 Uji Instrumen Penelitian 44
4.5.1 Uji Validitas 44
4.5.2 Uji Reliabilitas 44
4.6 Uji Asumsi Klasik 45
4.6.1 Uji Normalitas 45
4.6.2 Uji Multikolinearitas 45
4.6.3 Uji Heteroskedastisitas 45
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda 46
4.8 Pengujian Hipotesis 47
4.8.1 Uji t 47
4.8.2 Uji F 47
4.8.3 Koefisien Determinasi 47
4.9 Pembahasan 48
4.9.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan 48
4.9.2 Pengaruh Distribusi Barang terhadap Kepuasan Pelanggan 49
4.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Distribusi Barang terhadap Kepuasan Pelanggan 49
4.9.4 Ringkasan Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis 50
4.10 Keterbatasan Penelitian 51

BAB V 52
KESIMPULAN DAN SARAN 52
5.1 Kesimpulan 52
5.2 Implikasi 52
5.3 Saran 52
5.3.1 Bagi PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya 52
5.3.2 Bagi Peneliti Selanjutnya 53
5.3.3 Bagi Akademisi 53
DAFTAR PUSTAKA 54
KUESIONER PENELITIAN 56
A. Pernyataan Kuesioner 57
1. Variabel Kualitas Layanan (X1) 57
2. Variabel Distribusi Barang (X2) 57
3. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) 58
Lampiran 2 Hasil Output SPSS 59
Lampiran 2.1 Hasil Statistik Deskriptif 59
Lampiran 2.2 Hasil Uji Validitas 61
Lampiran 2.3 Hasil Uji Reliabilitas 67
Lampiran 2.4 Hasil Uji Normalitas 69
Lampiran 2.5 Hasil Uji Multikolinearitas 71
Lampiran 2.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas 72
Lampiran 2.7 Hasil Koefisien Determinasi 73
Lampiran 2.8 Hasil Uji F 74
Lampiran 2.9 Hasil Uji t 74
Lampiran 2.10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 74
Lampiran 3: Dokumentasi Penyebaran Tautan *Google Form* melalui WhatsApp 76
Lampiran 4 : Hasil Uji Plagiarisme Turnitin 83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Konstruk, Definisi Konseptual, dan Indikator Variabel Penelitian....15
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu....16
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian....26
Tabel 3.2a Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan (X1)....31
Tabel 3.2b Definisi Operasional Variabel Distribusi Barang (X2)....32
Tabel 3.2c Definisi Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)....33
Tabel 3.3 Skala Likert....34
Tabel 4.1a Karakteristik Demografis Responden....40
Tabel 4.1b Karakteristik Hubungan Pelanggan....40
Tabel 4.1c Karakteristik Transaksi dan Posisi Responden....41
Tabel 4.2 Kriteria Interpretasi Nilai Rata-Rata....42
Tabel 4.3 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (X1)....42
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Distribusi Barang (X2)....43
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)....43
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas....44
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas....44
Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas....45
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas....45
Tabel 4.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas....46
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda....46
Tabel 4.12 Hasil Uji t....47
Tabel 4.13 Hasil Uji F....47
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi....48
Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Penelitian dan Pengujian Hipotesis....50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 19
Gambar Lampiran 2.1 Histogram Residual 70
Gambar Lampiran 2.2 *Normal P-P Plot* Residual 71
Gambar Lampiran 2.3 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas 74
Gambar Lampiran 3.1 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui WhatsApp 77
Gambar Lampiran 3.2 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui WhatsApp 78
Gambar Lampiran 3.3 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui WhatsApp 79
Gambar Lampiran 3.4 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui WhatsApp 80
Gambar Lampiran 3.5 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui WhatsApp 81
Gambar Lampiran 3.6 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui WhatsApp 82
Gambar Lampiran 3.7 Bukti Penyebaran Kuesioner melalui WhatsApp 83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....56
Lampiran 2 Hasil Output SPSS.....59
Lampiran 3 Dokumentasi Penyebaran Tautan *Google Form* melalui WhatsApp.77
Lampiran 4 Hasil Uji Plagiarisme Turnitin.....84

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, N., Masita, Ardiawan, K. N., & Sari, M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.

Al-Mu'ani, L., Al-Momani, M. M., Amayreh, A., Aladwan, S. I., & Al-Rahmi, W. M. (2024). The effect of logistics and policy service quality on customer trust, satisfaction, and loyalty in quick commerce: A multigroup analysis of generation Y and generation Z. *Uncertain Supply Chain Management*, *12*(3), 1417–1432. https://doi.org/10.5267/j.uscm.2024.4.009

Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2013). *Supply Chain Logistics Management* (4th ed.). McGraw-Hill Education.

Damanik, M. R., Rusli, R., Manik, R. L., & Khadafi, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia, 2(7), 13479–13496.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2018). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.

Handoyo, A. F., Hurriyati, R., & Hendrayati, H. (2025). Logistic service quality and customer satisfaction, in context to Indonesia courier service. In Proceedings of the 9th Global Conference on Business, Management and Entrepreneurship (GCBME 2024) (pp. 199–206). Atlantis Press. https://doi.org/10.2991/978-94-6463-817-2_25

Hidayat, K. A., Widjaja, F. N., & Wicaksono, A. P. (2026). The role of logistics service quality dimensions in shaping customer satisfaction and repurchase intention in Indonesia's cross-border e-commerce. Journal of Enterprise and Development (JED), 8(1), 1–16. https://doi.org/10.20414/jed.v8i1.14401

Kadarisman, M., As'siddiq, I. B., Nofrisel, N., Simarmata, J., & Saputra, C. M. (2024). Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Logistik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, *11*(3), 299. https://doi.org/10.54324/j.mtl.v11i3.1575

Lorentsia, B., Widjaja, F. N., & Megawati, V. (2025). The Effect of Logistics Service Quality On Customer Satisfaction and Customer Loyalty For Shopee Users Indonesia. *Proceedings of the International Symposium on Management*, *22*, 631–636.

Mahardini, D. F., Kasenda, I., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Quantitative Research Philosophy in Research Methodology. *JUPE : Jurnal Pendidikan Mandala*, *9*(4), 1135. https://doi.org/10.58258/jupe.v9i4.7830

Maulana P, D., Primadi, A., & Tohir, M. (2023). Analisis Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik, Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman Dalam Mendukung Efisiensi Biaya Logistik. *Jurnal Pendidikan Siber Nusantara*, *1*(4), 173–179. https://doi.org/10.38035/jpsn.v1i4.219

Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, *65*(4), 82–104. https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.18390

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*(4), 460–469.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Pramudita, A. S., & Guslan, D. (2025). The Impact of Logistics Service Quality on Consumer Satisfaction in E-Commerce Distribution Channels in Indonesia. *Journal of Distribution Science*, *23*(2), 109–118. https://doi.org/10.15722/jds.23.02.202502.109

Priyono, A., Setianingrum, A., Rachman, M. A., Sudirman, S., & Pannen, P. (2025). Sintesis metodologi penelitian kuantitatif dalam kajian informasi: tren, inovasi, dan arah pengembangan di era transformasi digital. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *13*(2), 295–310. https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/pustakakarya/article/view/17784

Ramadhani, A., Santosa, W., & Dewayana, T. S. (2025). Pengaruh nilai logistik, kualitas layanan logistik, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan dan retensi pelanggan Generasi-Z. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Mankeu), 14(3), 1532–1546. https://doi.org/10.22437/jmk.v14i03.48767

Sachs, J., Kroll, C., Lafortune, G., Fuller, G., & Woelm, F. (2022). Sustainable Development Report 2022. In *Sustainable Development Report 2022*. https://doi.org/10.1017/9781009210058

Sukati, I., Husda, N. E., Wangdra, Y., Suhardi, & Realize. (2024). Logistics Service Quality and Customer Satisfaction: Evidence from Salalah Port Oman. *Journal of Ecohumanism*, *3*(6), 1–20. https://doi.org/10.62754/joe.v3i6.3887

United Nations. (2018). The 2030 Agenda and the Sustainable Development Goals: An Opportunity for Latin America and the Caribbean. United Nations. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40156/25/S1801140_en.pdf

Yeronica, F., & Laulita, N. B. (2024). Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Logistik Internasional Di Indonesia: Peran Timeliness Dan Information Quality. *Jurnal Manajerial*, *11*(03), 374. https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v11i03.7883

Zebua, R. D., Gea, J. B. I. J., Zebua, S., & Mendrofa, M. S. D. (2025). Pengaruh Distribusi Logistik Terhadap Kepuasaan Pelayanan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Persero Kota Gunungsitoli. *Jurnal Suluh Pendidikan*, *13*(1), 124–130. https://doi.org/10.36655/jsp.v13i1.1838