BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perdagangan yang semakin terhubung dengan teknologi digital mengubah tuntutan terhadap perusahaan distribusi. Arus barang perlu dikelola dengan cepat, akurat, dan dapat ditelusuri. Dalam kondisi tersebut, konsistensi pelayanan menjadi dasar penting bagi terbentuknya kepercayaan serta kepuasan pelanggan (Al-Mu'ani et al., 2024).

Penilaian pelanggan terhadap layanan logistik tidak berhenti pada keberhasilan barang sampai di tujuan. Mereka juga memperhatikan waktu penyerahan, keadaan barang, kesesuaian pesanan, kejelasan informasi, dan respons perusahaan. *Logistics Service Quality* menempatkan seluruh pengalaman tersebut sebagai satu rangkaian layanan sejak pesanan diproses hingga diterima pelanggan (Mentzer et al., 2001).

Menurut *Expectation-Disconfirmation Theory*, pelanggan mengevaluasi pelayanan dengan membandingkan hasil yang dirasakan dan harapan sebelum transaksi. Kepuasan muncul ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan kesenjangan negatif menimbulkan ketidakpuasan (Oliver, 1980).

Pada perusahaan distribusi, interaksi pelayanan dan pelaksanaan pengiriman membentuk satu pengalaman yang utuh. Pelanggan menilai cara perusahaan berkomunikasi sekaligus ketepatan barang yang diterima. Bukti empiris pada jasa kurir di Indonesia memperlihatkan hubungan positif antara mutu layanan logistik dan kepuasan pelanggan (Handoyo et al., 2025).

Perkembangan perdagangan elektronik turut membentuk standar baru berupa pengiriman yang cepat, tepat, dan mudah dipantau. Agar standar tersebut terpenuhi, mutu layanan perlu dijaga secara konsisten sejak penerimaan pesanan, penyiapan barang, hingga serah terima kepada pelanggan (Hidayat et al., 2026).

Distribusi pada dasarnya mengatur agar produk tersedia pada tempat, waktu, kuantitas, dan kondisi yang dibutuhkan pelanggan. Ketidaktepatan pada salah satu

unsur itu dapat berujung pada keterlambatan, selisih pesanan, atau kerusakan barang, yang kemudian memengaruhi penilaian pelanggan (Bowersox et al., 2013).

Perubahan jumlah pesanan, keterbatasan kendaraan, koordinasi gudang, dan ketidakpastian di perjalanan dapat mengganggu proses distribusi. Pengendalian operasi perlu disertai informasi yang akurat supaya pelanggan memperoleh kepastian mengenai perkembangan pesanannya (Yeronica & Laulita, 2024).

Kinerja logistik yang efisien memperlancar perpindahan barang sekaligus mengurangi kegiatan yang tidak memberikan nilai. Integrasi pengelolaan persediaan, transportasi, dan informasi karena itu diperlukan agar operasi distribusi ikut memperkuat daya saing perusahaan (Bowersox et al., 2013).

Masalah yang dirasakan pelanggan umumnya berupa keterlambatan, perbedaan jenis atau jumlah barang, dan ketidakjelasan jadwal pengiriman. Kajian pada layanan distribusi di Indonesia memperlihatkan bahwa pengelolaan distribusi yang lebih tertib berkaitan dengan kepuasan pelayanan yang lebih baik (Zebua et al., 2025).

Sistem informasi membantu pencatatan pergerakan barang, koordinasi gudang dengan armada, dan penyampaian status kiriman. Manfaat tersebut baru tercapai apabila prosedur pencatatan dijalankan secara disiplin sehingga informasi kepada pelanggan sesuai dengan keadaan barang di lapangan (Bowersox et al., 2013).

Peningkatan kegiatan perdagangan dan industri biasanya diikuti kebutuhan distribusi yang lebih besar. Perusahaan yang mampu menyesuaikan kapasitas tanpa menurunkan keandalan pelayanan memiliki dasar yang lebih kuat untuk mempertahankan hubungan bisnis dengan pelanggan (Mentzer et al., 2001).

Banyaknya pilihan pemasok membuat pelanggan lebih mudah membandingkan penyedia distribusi. Dalam persaingan tersebut, konsistensi jadwal, komunikasi yang jelas, dan penyelesaian masalah secara cepat menjadi pembeda yang menentukan keberlanjutan hubungan pelanggan (Pramudita & Guslan, 2025).

Hasil penelitian terdahulu secara umum menunjukkan arah yang sama: mutu layanan logistik berkaitan positif dengan kepuasan. Unsur yang sering muncul

dalam penilaian ialah ketepatan waktu, kondisi barang, kualitas informasi, dan respons perusahaan (Kadarisman et al., 2024; Sukati et al., 2024).

Pengalaman layanan yang positif juga dapat berkembang menjadi niat membeli kembali dan kesediaan memberi rekomendasi. Dengan demikian, kualitas proses logistik mempunyai arti bagi hubungan jangka panjang, bukan hanya bagi penyelesaian satu transaksi (Lorentsia et al., 2025).

Kondisi tersebut relevan bagi PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya, distributor plywood atau triplek yang melayani terutama toko bahan bangunan serta pelanggan usaha lainnya. Perusahaan menjadi penghubung antara pasokan dari produsen dan kebutuhan pelanggan. Karena itu, ketepatan penyiapan, pengangkutan, dan penyerahan barang menentukan pengalaman pelanggan ketika bertransaksi.

Pelaksanaan distribusi perusahaan dapat menghadapi hambatan transportasi, kekeliruan saat memproses pesanan, dan perubahan permintaan yang sulit diperkirakan. Apabila tidak segera dikendalikan, hambatan tersebut dapat menurunkan mutu pelayanan serta menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan.

Persaingan antardistributor bahan bangunan juga mendorong perusahaan memperbaiki layanan secara terus-menerus. Produk yang relatif serupa membuat pelanggan mempertimbangkan pengalaman bertransaksi, kepastian pengiriman, dan kemampuan pemasok menangani masalah sebelum menentukan pilihan.

Uraian tersebut menunjukkan bahwa pelanggan PT Kapedi Samudera Jaya menilai dua sisi pelayanan sekaligus. Kualitas layanan mencerminkan keandalan interaksi dan pemenuhan pesanan, sedangkan distribusi barang mencerminkan ketepatan proses penyaluran sampai barang diterima. Kinerja kedua aspek ini diduga menentukan tingkat kepuasan pelanggan perusahaan.

Atas dasar itu, penelitian dilakukan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas layanan dan distribusi barang terhadap kepuasan pelanggan PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya. Hasilnya diharapkan dapat memperluas kajian pemasaran dan logistik sekaligus memberi dasar bagi perusahaan dalam menetapkan prioritas perbaikan pelayanan.

Kesenjangan Penelitian (*Research Gap*)

Ringkasan penelitian terdahulu pada Bab II menunjukkan bahwa sebagian besar studi berfokus pada jasa kurir, pelabuhan, perdagangan elektronik, atau layanan logistik umum dan belum memisahkan kualitas layanan dengan pelaksanaan distribusi barang sebagai dua variabel bebas. Kajian yang menguji pengaruh parsial sekaligus simultan kedua variabel pada pelanggan bisnis distributor bahan bangunan juga masih terbatas. Kesenjangan konteks, model, dan objek tersebut menjadi posisi penelitian ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Pelanggan menilai pengalaman transaksi melalui ketepatan pelayanan, kejelasan informasi, kesesuaian pesanan, dan kondisi barang yang diterima.
2. Keterlambatan, kesalahan jenis atau jumlah barang, serta ketidakjelasan status pengiriman berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan.
3. Perusahaan belum memiliki bukti empiris mengenai besarnya pengaruh kualitas layanan dan distribusi barang, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan terarah dan sesuai dengan data yang tersedia, penelitian dibatasi pada ketentuan berikut:

1. Objek penelitian adalah PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya dengan populasi 88 pelanggan rutin dan sampel 75 responden yang memenuhi kriteria *purposive sampling*.
2. Variabel yang diteliti adalah kualitas layanan (X1), distribusi barang (X2), dan kepuasan pelanggan (Y), yang diukur melalui 15 indikator dan 30 pernyataan.
3. Data pelanggan bersumber dari transaksi Agustus 2025–Agustus 2026 dengan kriteria tetap bertransaksi selama enam bulan terakhir.

1.4 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian berangkat dari kemungkinan adanya perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dan yang dialami pelanggan. Dalam distribusi bahan bangunan, penilaian tersebut mencakup cara perusahaan melayani pelanggan dan ketepatan pelaksanaan pengiriman, bukan hanya mutu produk yang dibeli.

Sebagai distributor plywood, PT Kapedi Samudera Jaya harus mengoordinasikan informasi pesanan, kesiapan barang, gudang, dan armada. Keterlambatan, kekeliruan pemenuhan pesanan, atau gangguan operasi dapat memengaruhi pengalaman pelanggan dan pada akhirnya tercermin dalam tingkat kepuasannya.

Di tengah pilihan pemasok yang semakin banyak, perusahaan memerlukan bukti mengenai aspek yang paling berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Bukti tersebut dibutuhkan agar perbaikan layanan dan distribusi tidak hanya didasarkan pada dugaan, tetapi pada penilaian pelanggan yang dianalisis secara terukur.
Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga pertanyaan berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya?
2. Apakah distribusi barang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan dan distribusi barang secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian, tujuan yang hendak dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh distribusi barang terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan dan distribusi barang secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya.

Ketiga tujuan tersebut memberikan arah pengujian yang konsisten antara variabel, hipotesis, dan teknik analisis. Hasil pengujian selanjutnya digunakan untuk menilai apakah kualitas layanan dan distribusi barang layak menjadi prioritas dalam peningkatan kepuasan pelanggan perusahaan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibedakan menjadi manfaat bagi pengembangan kajian dan manfaat bagi pihak yang menggunakan hasilnya. Pembagian ini menjelaskan kontribusi yang diharapkan tanpa melebihi ruang lingkup data penelitian.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menambah bukti empiris mengenai keterkaitan kualitas layanan, proses distribusi, dan kepuasan pelanggan dalam konteks distributor bahan bangunan. Kajian ini mempertemukan sudut pandang manajemen pemasaran dan manajemen logistik pada satu model pengujian.

Temuan penelitian juga dapat dipakai sebagai pembanding oleh peneliti berikutnya yang menguji model serupa pada jasa logistik, perdagangan bahan bangunan, atau kegiatan distribusi lainnya. Penggunaannya tetap perlu memperhatikan perbedaan objek, karakter pelanggan, dan periode penelitian.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian diharapkan berguna bagi pihak-pihak berikut:

1. Bagi Perusahaan

Bagi PT Kapedi Samudera Jaya Surabaya, hasil analisis dapat digunakan untuk menentukan bagian pelayanan dan distribusi yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki. Prioritas tersebut dapat disusun berdasarkan penilaian responden dan kekuatan pengaruh setiap variabel terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Akademisi

Bagi mahasiswa dan akademisi, penelitian ini menyediakan contoh penerapan konsep pemasaran serta logistik pada perusahaan distribusi. Data dan hasil pengujiannya dapat menjadi bahan diskusi atau perbandingan untuk kajian lain yang memiliki variabel sejenis.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, rangkaian penelitian ini memberikan pengalaman dalam menyusun instrumen, mengumpulkan data pelanggan, mengolah hasil statistik, dan menarik kesimpulan yang konsisten dengan bukti empiris.

1.7 Sistematika Penulisan Skripsi

Skripsi disusun dalam lima bab, kemudian dilengkapi daftar pustaka dan lampiran. Sistematika penulisannya dijelaskan sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan landasan teori dan indikator setiap variabel, penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis, serta keterkaitan penelitian dengan tujuan pembangunan berkelanjutan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, skala pengukuran, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran objek dan responden, hasil analisis deskriptif, pengujian instrumen dan model, pengujian hipotesis, pembahasan hasil, serta keterbatasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang menjawab rumusan masalah, implikasi temuan, dan saran operasional bagi pihak yang berkepentingan.