



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PENGARUH *LOGISTICS SERVICE QUALITY* TERHADAP
CUSTOMER RETENTION DENGAN *CUSTOMER*
SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL *INTERVENING*
PADA PELANGGAN SHOPEE EXPRESS DI JAKARTA TIMUR**



VERDY SANDJAYA

NIM: 2205421061

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Terapan**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2026



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

VERDY SANDJAYA. Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Retention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* pada Pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur. Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta, 2026.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada pelanggan jasa Shopee Express. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 190 responden pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS versi 4.1.1.8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *logistics service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. *Logistics service quality* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Selain itu, *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa *customer satisfaction* mampu memediasi pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* secara positif dan signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa model mampu menjelaskan variabel *customer satisfaction* sebesar 43,4%, sedangkan variabel *customer retention* dapat dijelaskan sebesar 52,5%. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan logistik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan layanan Shopee Express.

Kata kunci: *Customer Retention, Customer Satisfaction, Logistics Service Quality, Shopee Express.*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

VERDY SANDJAYA. *The Effect of Logistics Service Quality on Customer Retention with Customer Satisfaction as an Intervening Variable among Shopee Express Customers in East Jakarta*. Applied Business Administration Study Program, Politeknik Negeri Jakarta, 2026.

This study aims to analyze the effect of logistics service quality on customer retention with customer satisfaction as an intervening variable among Shopee Express customers in East Jakarta. This study employed a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to 190 Shopee Express customers in East Jakarta using a purposive sampling technique. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with the assistance of SmartPLS version 4.1.1.8 software. The results showed that logistics service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Logistics service quality also has a positive and significant effect on customer retention. In addition, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer retention. The results of the indirect effect analysis indicate that customer satisfaction positively and significantly mediates the effect of logistics service quality on customer retention. The coefficient of determination (R^2) indicates that the model explains 43.4% of the variance in customer satisfaction, while 52.5% of the variance in customer retention can be explained by the model. These findings indicate that improving logistics service quality can enhance customer satisfaction, which in turn encourages customers to continue using Shopee Express services.

Keywords: Customer Retention, Customer Satisfaction, Logistics Service Quality, Shopee Express.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat limpahan rezeki, nikmat, rahmat, dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Proposal Skripsi dengan judul “Pengaruh *Logistics Service Quality* Terhadap *Customer Retention* Dengan *Customer Satisfaction* Sebagai Variabel *Intervening* Pada Pelanggan Shopee Express Di Jakarta Timur”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Administrasi Bisnis Terapan, Politeknik Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini terdapat partisipasi, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada

1. Dr. Syamsurizal, SE, MM selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta dan selaku dosen pembimbing teknis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, saran selama proses penyusunan skripsi ini
3. Yanita Ella Nila Chandra, S.A.B., M.Si selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Terapan
4. Titik Purwinarti, S.Sos., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing materi yang dengan sabar membimbing dan tiada lelahnya memberi masukan kepada penulis serta pengajaran bermakna yang diberikan.
5. Seluruh Staf Admin, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Terapan Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan ilmu, bimbingan, arahan, serta dukungan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan dari Program Studi Administrasi Bisnis Terapan angkatan 2022, terutama kelas C, serta keluarga besar Karang Taruna RW 11 yang telah memberikan bantuan, dukungan, motivasi, dan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

kebersamaan kepada penulis selama masa perkuliahan maupun proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas berbagai cerita, pengalaman, dan kebersamaan yang telah mewarnai perjalanan akademik penulis sehingga perjalanan ini terasa lebih ringan dan bermakna.

7. Kedua orang tua penulis, yaitu Bapak Sumdjaja dan Ibu Ida beserta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moril maupun material, serta selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, dan kesabaran, terutama karena telah merawat dan mendampingi penulis ketika sakit selama proses penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.
8. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang hingga sampai pada titik ini. Terima kasih karena telah mampu bertahan, bangkit, dan terus melangkah meskipun dihadapkan pada berbagai tantangan, rasa lelah, keraguan, dan tekanan selama menjalani perkuliahan serta proses penyusunan skripsi. Pencapaian ini menjadi bukti bahwa kerja keras, kesabaran, dan ketekunan yang dilakukan selama ini tidak sia-sia. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan dan keberhasilan lainnya di masa yang akan datang.

Karena bantuan dari mereka, penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Penulis sadar bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Depok, 22 Juli 2026
Penulis

Verdy Sandjaya
NIM 2205421061



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 <i>Service Quality</i>	11
2.1.2 <i>Logistics Service Quality</i>	12
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.4 <i>Customer Retention</i>	17
2.2 Hasil Penelitian Relevan	20
2.3 Perumusan Hipotesis	25
2.4 Deskripsi Konseptual.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.1.1 Waktu Penelitian	29
3.1.2 Tempat Penelitian	30
3.1.3 Kerangka Penelitian.....	31



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.2 Metode Penelitian.....	32
3.2.1 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.2.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	34
3.2.3 Instrumen Penelitian.....	36
3.2.4 Teknik Pengolahan Data.....	40
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Hasil Rekapitulasi Data	45
4.1.1 Uji Instrumen.....	45
4.2 Hasil Analisis Data	48
4.2.1 Karakteristik Responden	48
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Variabel Penelitian.....	50
4.2.3 Hasil Analisis <i>Outer Moder</i>	64
4.2.4 Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	67
4.2.5 Hasil Model Pengukuran	71
4.2.6 Uji Hipotesis.....	73
4.3 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN	89
CURRICULUM VITAE	94



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skema Jadwal Penelitian	29
Tabel 3. 2 Scoring Skala Likert	34
Tabel 3. 3 instrumen Penelitian	37
Tabel 4. 1 Hasil Outer Loading Pilot Test.....	46
Tabel 4. 2 Hasil Average Variance Extracted Pilot Test	47
Tabel 4. 3 Hasil Reliabilitas Pilot Test	47
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 5 Responden Berdasarkan Usia.....	49
Tabel 4. 6 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
Tabel 4. 7 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
Tabel 4. 8 Kategori Skoring.....	51
Tabel 4. 9 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Logistics Service Quality	51
Tabel 4. 10 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Customer Satisfaction	56
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Berdasarkan Variabel Customer Retention.....	60
Tabel 4. 12 Nilai Outer Loading.....	64
Tabel 4. 13 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	66
Tabel 4. 14 Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)	66
Tabel 4. 15 Nilai CA dan CR.....	67
Tabel 4. 16 Nilai R-Square	68
Tabel 4. 17 Nilai F-Square	69
Tabel 4. 18 Nilai Q-Square	70
Tabel 4. 19 Hasil Bootstrapping Direct Effects.....	73
Tabel 4. 20 Hasil Bootstrapping Indirect Effect.....	75



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 1. 1 Perkembangan Nilai Transaksi E-Commerce.....	1
Gambar 1. 2 E-Commerce Yang Sering Diakses Masyarakat Indonesia.....	2
Gambar 1. 3 Tampilan Integrasi Shopee Express dalam Shopee	3
Gambar 1. 4 Layanan Ekspedisi yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia.....	4
Gambar 1. 5 Kendala yang Dialami Konsumen Marketplace Online	5
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian.....	31
Gambar 4. 1 Output PLS Algorithm.....	71
Gambar 4. 2 Path Model PLS Bootstrapping	72





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 2 Tabulasi Data Penelitian.....	90
Lampiran 3 Hasil Outer Loading.....	92
Lampiran 4 Hasil Uji CA, CR dan AVE	92
Lampiran 5 Hasil Uji HTMT.....	92
Lampiran 6 Hasil Uji F Square.....	92
Lampiran 7 Hasil Uji R Square	92
Lampiran 8 Hasil Uji Q Square.....	92
Lampiran 9 Bootstrapping Direct Effects.....	93
Lampiran 10 Bootstrapping Indirect Effects	93
Lampiran 11 Bukti Publikasi Kuesioner Penelitian.....	93

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

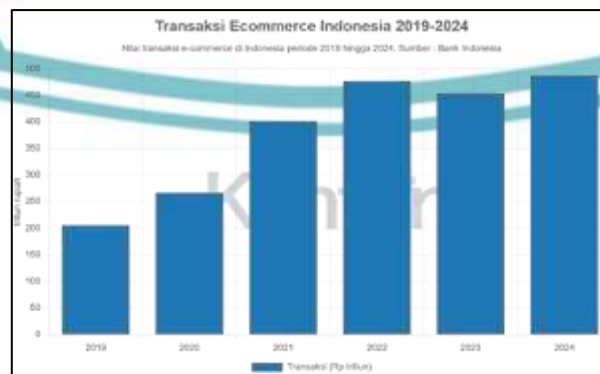
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah mengubah fundamental perilaku konsumsi masyarakat modern, di mana aktivitas belanja konvensional kini beralih ke platform digital (Kumparan, 2025b). Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan keberagaman pilihan produk menjadi faktor pendorong utama masyarakat dalam menggunakan *e-commerce* (Katadata, 2024). Perubahan ini mendorong terciptanya ekosistem digital yang saling terintegrasi dan menunjang keberlangsungan transaksi nasional yang terus meningkat.

Di Indonesia, perkembangan perdagangan elektronik (*e-commerce*) menunjukkan tren pertumbuhan yang sangat pesat, meskipun sempat mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan Bank Indonesia yang dikutip oleh Kumparan (2025a), sektor *e-commerce* di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dengan nilai transaksi mencapai puncaknya di angka Rp487 triliun pada tahun 2024, meningkat drastis dari Rp206 triliun pada tahun 2019. Pertumbuhan yang signifikan ini menciptakan ketergantungan besar terhadap layanan logistik yang menjadi elemen utama penentu kepuasan konsumen dalam ekosistem digital. Visualisasi peningkatan nilai transaksi tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut.



Gambar 1. 1 Perkembangan Nilai Transaksi E-Commerce

Sumber: (Kumparan, 2025a)



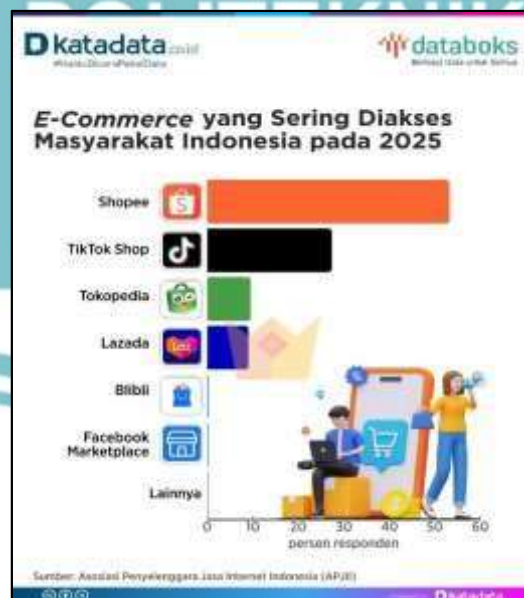
© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 1.1 menunjukkan lonjakan nilai transaksi yang tersaji hal ini mencerminkan dinamika pasar digital Indonesia yang semakin kompetitif. Pertumbuhan ini didorong oleh penetrasi internet yang semakin luas serta transformasi perilaku belanja masyarakat yang kini mengandalkan ekosistem virtual untuk memenuhi berbagai kebutuhan harian. Sejalan dengan fenomena tersebut, laporan dari Kompas (2025) menyebutkan bahwa sektor perdagangan elektronik tetap menjadi tulang punggung ekonomi digital nasional dengan capaian nilai bisnis yang menembus angka Rp1.187 triliun.

Pencapaian ini mengukuhkan posisi Indonesia sebagai pasar digital terbesar di Asia Tenggara, yang dipicu oleh tingginya intensitas belanja konsumen di berbagai platform utama. Namun, masifnya aktivitas transaksi nasional ini pada praktiknya didominasi oleh segelintir pemain besar yang memiliki pangsa pasar terluas dan basis pelanggan aktif paling signifikan. Dominasi platform-platform utama tersebut dalam memperebutkan preferensi konsumen di Indonesia dapat dilihat secara lebih rinci pada Gambar 1.2 berikut.



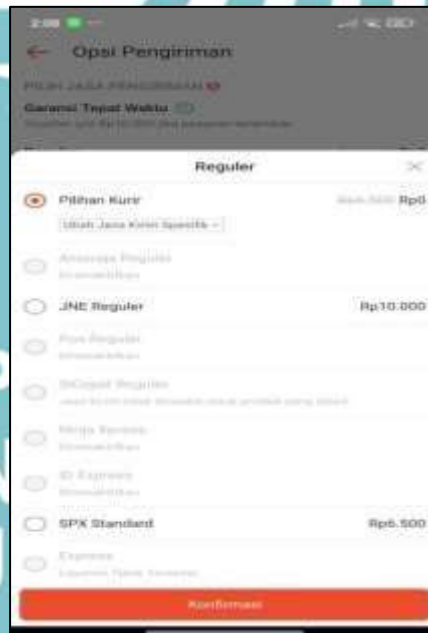
Gambar 1. 2 E-Commerce Yang Sering Diakses Masyarakat Indonesia
Sumber: (Katadata Insight Center, 2025)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 1.2 menunjukkan Shopee memimpin pasar *e-commerce* di Indonesia dengan pangsa sebesar 55%. Dominasi yang sangat besar ini secara strategis membuka peluang bagi Shopee untuk mengembangkan ekosistem logistik internalnya secara mandiri. Peluang tersebut diwujudkan melalui kehadiran Shopee Express (SPX) yang kini terintegrasi langsung dalam aplikasi sebagai penopang utama distribusi barang. Dalam praktiknya, Shopee Express sering kali ditampilkan sebagai pilihan pengiriman utama secara otomatis saat pelanggan melakukan proses *checkout* guna memastikan kelancaran layanan kepada pengguna (Kompas, 2024). Tampilan integrasi layanan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.3 berikut.



Gambar 1. 3 Tampilan Integrasi Shopee Express dalam Shopee

Sumber: (Shopee, 2026)

Sebagaimana terlihat pada Gambar 1.3, Shopee Express diintegrasikan secara otomatis sebagai pilihan pengiriman utama saat konsumen melakukan *checkout*. Sistem menetapkan Shopee Express sebagai kurir *default* dalam kategori layanan tertentu, sehingga pelanggan cenderung langsung menggunakan layanan tersebut tanpa melakukan pemilihan secara manual. Kondisi ini membuat pelanggan cenderung menggunakan Shopee Express dalam proses transaksi. Integrasi ini menunjukkan bahwa Shopee secara aktif mengarahkan pelanggan layanan

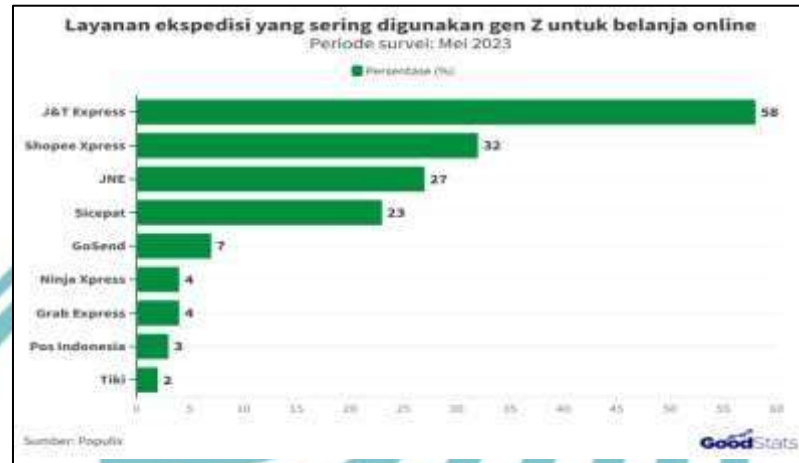


© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

logistik internal untuk mendukung efisiensi distribusi dan pengendalian kualitas layanan dalam satu ekosistem. Posisi Shopee Express sebagai salah satu layanan ekspedisi utama di Indonesia dapat dilihat pada Gambar 1.4 berikut.



Gambar 1. 4 Layanan Ekspedisi yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia

Sumber : (GoodStats, 2023)

Berdasarkan data pada Gambar 1.4, menunjukkan posisi strategis Shopee Express yang telah menempati peringkat kedua dengan tingkat penggunaan sebesar 32%. Namun, dinamika industri logistik dalam ekosistem ini mengalami perubahan drastis menyusul berakhirnya kerja sama strategis antara Shopee dan J&T Express pada April 2025 (Kabar SDGS, 2025). Berakhirnya kolaborasi dengan J&T Express yang selama ini menduduki peringkat pertama sebagai ekspedisi paling banyak digunakan menciptakan pergeseran masif pada peta distribusi barang.

Kondisi ini sejalan dengan strategi shopee untuk memperkuat peran Shopee Express sebagai layanan logistik internal dengan mengalihkan volume pengiriman secara lebih terintegrasi. Peningkatan volume tersebut berpotensi menimbulkan berbagai kendala operasional, yang tercermin pada data keluhan pelanggan pada gambar 1.5 berikut.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Produk Tidak Sesuai Ekspektasi, Barang Datang Lebih Lama, dan Menerima Barang dalam Kondisi Rusak atau Cacat

Platform yang mengutamakan kenyamanan pelanggan dengan menjamin produk original, meningkatkan akurasi dan keamanan pengiriman, menyederhanakan alur retur, serta memberi kepastian garansi produk, **berpeluang mendapatkan nilai layanan berkualitas di mata konsumen.**

Gambar 1.5 Kendala yang Dialami Konsumen Marketplace Online

Sumber : (Kumparan, 2025c)

Berdasarkan Gambar 1.5, data dari Kumparan (2025c) menunjukkan bahwa 6 dari 10 konsumen e-commerce di Indonesia pernah mengalami kendala pada fase pasca-pembelian. Kendala yang paling banyak dikeluhkan adalah barang yang diterima tidak sesuai ekspektasi dengan persentase sebesar 48%, diikuti barang datang lebih lama dari janji sebesar 41%, barang rusak atau cacat sebesar 32%, dan barang tidak sampai sebesar 11%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik atau *Logistics Service Quality* (LSQ) masih belum optimal dalam memenuhi harapan pelanggan, terutama pada aspek ketepatan waktu, kesesuaian produk, dan kondisi fisik barang. Kondisi ini mengindikasikan bahwa permasalahan layanan logistik tidak hanya terjadi pada satu perusahaan, tetapi juga menjadi isu yang dihadapi industri e-commerce secara umum.

Rendahnya performa layanan tersebut berimplikasi langsung pada penurunan tingkat *customer satisfaction*, di mana kesenjangan antara ekspektasi dan realitas layanan menciptakan ketidakpuasan konsumen secara kumulatif. Ketidakpuasan yang dialami secara berulang akan menghambat tercapainya *customer retention* karena memicu pengalihan penggunaan jasa ke penyedia layanan pesaing.

Lokasi untuk meneliti fenomena penurunan kualitas layanan ini menjadi sangat krusial jika ditinjau pada wilayah dengan beban aktivitas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

logistik tertinggi. Dalam konteks tersebut, Jakarta Timur dipilih sebagai fokus lokasi penelitian karena wilayah ini memiliki jumlah populasi terbesar di Provinsi DKI Jakarta. Dengan kepadatan penduduk yang paling tinggi dibandingkan wilayah administrasi lainnya, Jakarta Timur merepresentasikan basis pelanggan layanan digital dan logistik yang sangat masif, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti. Berdasarkan data resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta pada Semester I Tahun 2025, rincian sebaran penduduk di wilayah Jakarta dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk DKI Jakarta

Jakarta Timur	3.224.519 jiwa
Jakarta Barat	2.553.188 jiwa
Jakarta Selatan	2.323.644 jiwa
Jakarta Utara	1.828.806 jiwa
Jakarta Pusat	1.049.860 jiwa
Kab. Kepulauan Seribu	30.497 jiwa

Sumber : (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, Jakarta Timur merupakan wilayah dengan jumlah penduduk terbanyak di DKI Jakarta, yaitu mencapai lebih dari 3 juta jiwa. Secara konseptual, populasi yang besar ini berbanding lurus dengan jumlah rumah tangga yang memiliki potensi transaksi harian tertinggi di aplikasi Shopee, sehingga volume pengiriman paket di wilayah ini menjadi yang paling masif dibandingkan wilayah lain.

Selain faktor populasi, Jakarta Timur secara geografis berperan sebagai pintu gerbang dan distribusi logistik utama di Jakarta. Wilayah ini menjadi lokasi konsentrasi *Warehouse* dan *Sorting Center* terbesar, terutama di area Cakung dan Cibubur, karena aksesnya yang sangat dekat dengan jaringan Tol Lingkar Luar Jakarta serta Tol Jakarta-Cikampek. Keberadaan pusat distribusi utama ini menjadikan pergerakan paket di Jakarta Timur sangat padat, sehingga sangat relevan untuk mengukur kualitas layanan logistik Shopee Express di wilayah yang memiliki beban operasional paling tinggi.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, sebagian besar studi menunjukkan bahwa *logistics service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* yang pada tahap berikutnya memengaruhi *customer retention*. Temuan dari Japariato (2018), Mahardika dkk. (2026), dan Salahudin dkk (2024) mengungkapkan bahwa *logistics service quality* berkontribusi pada peningkatan kepuasan yang menjadi pemicu bagi pelanggan untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Selain itu, Assyari dkk. (2025) berpendapat bahwa aspek *logistics service quality* yang disertai *on-time delivery* memiliki dampak positif terhadap *customer satisfaction* serta *customer loyalty*. Hal ini memberikan gambaran bahwa performa logistik tidak hanya sekadar memberikan kepuasan, namun menjadi faktor penentu dalam menjaga keberlanjutan penggunaan layanan oleh pelanggan.

Penelitian sebelumnya cenderung menggunakan variabel *customer loyalty* sebagai variabel dependen, sedangkan literatur yang secara khusus mendalami *customer retention* pada objek Shopee Express masih cukup terbatas. Di samping itu, penelitian yang melakukan analisis mendalam terhadap layanan Shopee Express di wilayah geografis tertentu, khususnya Jakarta Timur, juga masih tergolong rendah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* melalui *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada layanan Shopee Express. Adapun penelitian ini disusun dengan judul “Pengaruh *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Retention* dengan *Customer Satisfaction* sebagai Variabel *Intervening* pada Pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur”.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terjadi penurunan kualitas layanan logistik yang ditunjukkan oleh tingginya keluhan pelanggan, seperti barang tidak sesuai ekspektasi, keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, dan barang tidak sampai, yang mencerminkan belum optimalnya *Logistics Service Quality (LSQ)*.
- b. Terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan kinerja layanan yang diterima pelanggan, khususnya pada aspek ketepatan waktu, kondisi barang, dan akurasi layanan, yang berdampak pada penurunan customer satisfaction.
- c. Peningkatan volume pengiriman akibat dominasi Shopee dan integrasi Shopee Express menimbulkan tekanan operasional yang berpotensi menurunkan kualitas layanan logistik.
- d. Penurunan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpotensi menghambat *customer retention*, yang ditandai dengan meningkatnya kemungkinan pelanggan beralih ke layanan pesaing.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Seberapa besar pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur?
- b. Seberapa besar pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur?
- c. Seberapa besar pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer retention* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur?
- d. Seberapa besar pengaruh *customer satisfaction* dalam memediasi pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada uraian rumusan masalah, tujuan dari penelitian yang dilakukan ini diantaranya:

- a. Menganalisis pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur.
- b. Menganalisis pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur.
- c. Menganalisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer retention* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur.
- d. Menganalisis peran *customer satisfaction* dalam memediasi pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* pada pelanggan Shopee Express di Jakarta Timur.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun kebermanfaatan dari studi ini dibagi menjadi dua, yaitu untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan akademis (Teoritis) dan manfaat penelitian yang sedang dilakukan (Praktis)

a. Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan kontribusi bagi pengembangan teori dalam bidang administrasi bisnis dan manajemen pelayanan prima, khususnya mengenai integrasi logistik internal (*in-house Logistics*). Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat mengembangkan kemampuan analisis terhadap pengaruh *logistics service quality* dan *customer satisfaction* terhadap pembentukan *customer retention*.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa yang tertarik di bidang manajemen pelayanan prima dan logistik. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi inspirasi untuk penelitian lebih lanjut tentang subjek serupa dengan menggunakan pendekatan variabel mediasi yang lebih mendalam ataupun cakupan wilayah penelitian yang lebih luas.

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan masukan strategis bagi manajemen Shopee Express untuk meningkatkan *customer retention* melalui penerapan pelayanan prima pada kualitas pengiriman. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam menekan angka keluhan terkait keterlambatan dan kerusakan barang.
- 2) Menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan ekspedisi lainnya dalam menyusun standar pelayanan prima agar dapat bersaing secara efektif. Temuan di wilayah Jakarta Timur ini diharapkan dapat menjadi panduan dalam menjaga loyalitas pelanggan di wilayah dengan kepadatan transaksi tinggi





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* dengan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening* pada pelanggan Shopee Express, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Variabel *logistics service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*. Hasil uji *bootstrapping* menunjukkan nilai *original sample* sebesar $0,661 > 0$, nilai *t-statistic* sebesar $11,983 > 1,96$, dan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan logistik yang diberikan oleh Shopee Express, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Variabel *logistics service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Hasil uji *bootstrapping* menunjukkan nilai *original sample* sebesar $0,584 > 0$, nilai *t-statistic* sebesar $9,727 > 1,96$, dan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan logistik yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat retensi pelanggan untuk tetap menggunakan layanan Shopee Express.
- c. Variabel *customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer retention*. Hasil uji *bootstrapping* menunjukkan nilai *original sample* sebesar $0,578 > 0$, nilai *t-statistic* sebesar $8,257 > 1,96$, dan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat retensi pelanggan terhadap layanan Shopee Express.
- d. Variabel *customer satisfaction* mampu memediasi pengaruh *logistics service quality* terhadap *customer retention* secara positif dan signifikan. Hasil pengujian *indirect effect* menunjukkan nilai *original sample* sebesar $0,382 > 0$, nilai *t-statistic* sebesar $8,102 > 1,96$, dan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa *customer*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

satisfaction berperan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara *logistics service quality* dan *customer retention*. Artinya, peningkatan kualitas layanan logistik yang disertai dengan meningkatnya kepuasan pelanggan dapat mendorong peningkatan retensi pelanggan pengguna Shopee Express.

5.2 Saran

Hasil penelitian yang telah dijelaskan di atas, saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

- a. Shopee Express disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan logistik, terutama dalam aspek ketepatan waktu pengiriman, keamanan paket, kemudahan pelacakan, serta kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan secara konsisten diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan untuk terus menggunakan layanan Shopee Express.
- b. Shopee Express sebaiknya lebih memperhatikan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti pemberian informasi pengiriman yang akurat, peningkatan responsivitas layanan pelanggan, serta peningkatan profesionalisme kurir. Upaya tersebut perlu dilakukan karena kepuasan pelanggan terbukti berperan dalam meningkatkan retensi pelanggan.
- c. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya menggunakan variabel *logistics service quality* dan *customer satisfaction* dalam menjelaskan *customer retention*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti *customer trust*, *customer loyalty*, *perceived value*, atau *customer experience*. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan objek penelitian yang berbeda serta memperluas cakupan wilayah penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Assyari, R., Firdaus, M. I., Maemunah, S., Purba, O. R., & Veronica, V. (2025). Pengaruh logistics service quality dan on-time delivery terhadap customer loyalty melalui customer satisfaction (Studi pada PT Magenta Media). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i2>
- Bilkis, A., Yusran, H. L., Rupilau, & Hamid. (2026). The influence of delivery service quality on customer satisfaction. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, 4(1), 548–557. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i1.3122>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. California: SAGE Publications, Inc.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. (2025). *Data kependudukan bersih semester I tahun 2025 Provinsi DKI Jakarta*. (<https://kependudukancapil.jakarta.go.id/2026/03/13/data-kependudukan-bersih-semester-ii-2025-dirilis-penduduk-dki-jakarta-tercatat-1088-juta-jiwa/> diakses 10 Februari)
- Ghozali, I. (2014). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (PLS) (4 ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- GoodStats. (2023). *Ini Sederet Layanan Jasa Ekspedisi untuk Belanja Online Pilihan Gen Z di 2023*. (<https://goodstats.id/article/ini-sederet-layanan-jasa-ekspedisi-untuk-belanja-online-pilihan-gen-z-di-2023-pN2wE> diakses 10 Februari)
- Hair, J. F., Jr., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). California: In SAGE Publications.
- Hamid, R. S., & Suhardi. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM)*. Jakarta Pusat: PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Japariato, E. (2018). Pengaruh logistics service quality terhadap customer retention dengan customer satisfaction sebagai variabel intervening pada industri ekspedisi laut di Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 12(1), 25–32. <https://doi.org/10.9744/pemasaran.12.1.25>
- Kabar SDGS. (2025). *Kerja sama Shopee dan J&T Express berakhir setelah bertahun lamanya*. (<https://kabarsdgs.com/sustainability/2025/04/16329/kerja-sama-shopee-dan-jt-express-berakhir-setelah-bertahun-lamanya/> diakses 10 Februari)
- Katadata. (2024). *Ini Sederet Faktor Utama Pendorong Belanja Online di Indonesia, Apa Saja?* (<https://databoks.katadata.co.id/teknologi-telekomunikasi/statistik/93cd247d4699331/ini-sederet-faktor-utama-pendorong-belanja-online-di-indonesia-apa-saja> diakses 10 Februari)
- Katadata Insight Center. (2025). *E-commerce yang Sering Diakses Masyarakat Indonesia pada 2025*. <https://databoks.katadata.co.id/infografik/2025/08/19/e->



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

commerce-yang-sering-diakses-masyarakat-indonesia-pada-2025

- Kompas. (2024). *Pakar E-commerce: Integrasi Vertikal Tidak Ganggu Bisnis Perusahaan Logistik*. (<https://money.kompas.com/read/2024/06/10/131115126/pakar-e-commerce-integrasi-vertikal-tidak-ganggu-bisnis-perusahaan-logistik> diakses 10 Februari)
- Kompas. (2025). *Nilai Bisnis E-commerce Indonesia Tahun 2025 Tembus Rp 1.187 Triliun*. (<https://tekno.kompas.com/read/2025/11/13/19150087/nilai-bisnis-e-commerce-indonesia-tahun-2025-tembus-rp-1187-triliun?page=all> diakses 10 Februari)
- Kumala Dewi, N., Ariffien, A., & Dwi Sparingga, E. (2023). Model logistic service quality terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode structural equation modelling pada Kantor Pos Kotabumi. *Jurnal Informasi dan Teknologi*, 5(4), 204–209. <https://doi.org/10.60083/jidt.v5i4.440>
- Kumparan. (2025a). *BI Catat Transaksi E-Commerce Capai Rp 134,67 T pada Kuartal III 2025*. (<https://kumparan.com/kumparanbisnis/bi-catat-transaksi-e-commerce-capai-rp-134-67-t-pada-kuartal-iii-2025-265yx4M7022/1> diakses 10 Februari)
- Kumparan. (2025b). *Ekonomi Digital Indonesia Terus Tumbuh, Perilaku Belanja Online Jadi Kebiasaan*. (<https://kumparan.com/kumparanbisnis/ekonomi-digital-kian-menguat-pajak-dari-sektor-perdagangan-online-tumbuh-65-25uQaX6p5f9> diakses 10 Februari)
- Kumparan. (2025c). *Survei kendala layanan marketplace online*. (<https://kumparan.com/kumparantech/survei-6-dari-10-konsumen-e-commerce-ri-alami-kendala-di-fase-pasca-pembelian-25mbl2zuF2k> diakses 10 Februari)
- Lorensia, B., Novika Widjaja, F., & 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 (INSYMA)*, 22.
- Mahardika, D., Sanjaya, V. F., & Nurhayati, D. (2026). Pengaruh Logistic Service Quality Terhadap Customer Retention Dengan Past Experience Sebagai Variable Moderasi. *Jurnal Mirai Management*, 11(1), 17–25.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- 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>
- Nasrudin, M. F., Purnomo, A., & Lestiani, M. E. (2025). Unraveling the dynamics between advanced technology, logistics customer service, and logistics performance to boost customer retention: Evidence from Shopee Express. *Journal of Consumer Sciences*, 10(2), 343–375.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<https://doi.org/10.29244/jcs.10.2.343-375>

- Nofrisel, Karina, G. T., Maemunah, S., Raharjo, S., & Saribanon, E. (2024). Pengaruh kolaborasi strategi dan information sharing terhadap logistics performance yang dimediasi logistics capability pada PT. Myglobal Logistik Internasional. *AKUNTANSI*, '45. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/3440>
- Prihatini, L., & Santoso, B. (2021). *Modul customer retention marketing*. Palembang: STISIPOL Candradimuka Palembang.
- Ramadinka, R. I., & Irjayanti, M. (2024). Pengaruh Logistics Service Quality terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction sebagai Variabel Intervening pada Logistics Service Provider (Studi Kasus Pos Indonesia). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(5), 3990–4010. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11464>
- Rizkia, F. R., & Tohir, M. (2025). The effect of online tracking systems, logistics service quality, and complaint handling on customer satisfaction in goods delivery services. *Journal of Transportation and Logistics (SJTL)*, 3(3), 177–184.
- Salahudin, Hartono, A., & Juliansi. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa Shopee Express. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 16(2), 59–64. <https://doi.org/10.55049/jeb.v16i2.305>
- Sartika, D. A., & Murniyati. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express. *Jurnal Manajemen Ekonomi Akuntansi*, 2(1), 104–111. <https://doi.org/10.63921/jmaeka.v2i1.202>
- Savitri, G. A. M. H. D., Yunus, E. N., & Widjanarko, A. (2025). Unveiling the impact of logistics service quality on customer satisfaction and demographic factors as moderator: Indonesia quick commerce perspective. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 418. <https://doi.org/10.17358/jabm.11.2.418>
- Shopee. (2026). *Shopee Mobile Application*. (<https://shopee.co.id/> diakses 10 Februari)
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Sutopo, Ed.; Kedua). Bandung: Alfabeta.
- Taba, A. A. N., & Suarna, F. I. (2024). Pengaruh customer experience, keamanan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pelanggan Shopee Express di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi*, 1(3), 151–158. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i3.327>
- Tedjakusuma, A. P., Delananda, A., & Andajani, E. (2020). Pengaruh logistics service quality terhadap customer satisfaction dan customer loyalty pada industri ritel di Indonesia. *KELUWIH: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1(1), 21–29. <https://doi.org/10.24123/soshum.v1i1.2669>
- Terisha, F. (2025). Testing the influence of logistics service quality on customer intentions to reuse the logistics industry for shipping services through the mediation of customer satisfaction. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 8(2), 5943–5967.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Thai, V. V. (2013). Logistics service quality: Conceptual model and empirical evidence. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114–131. <https://doi.org/10.1080/13675567.2013.804907>

Wardhana, A. (2024). *Customer relationship management in the digital edge edisi Indonesia* (Vol. 2). Purbalingga: Eureka Media Aksara.

