

Analisis Perencanaan Kualitas terhadap Kualitas Pelayanan Logistik di Perusahaan 3PL

Deevana Putri Nabilah¹, Resista Vikaliana^{2,*}

Fakultas Ilmu Sosial dan Manajemen, Program Studi Manajemen Logistik, Institut Stiami, Jakarta

Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55, Cempaka Putih, Jakarta Pusat, Galur, Kec. Johar Baru, Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia

²Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Logistik, Universitas Pertamina, Jakarta

Teuku Nyak Arief, RT.7/RW.8, Simprug, Kec. Kebayoran. Lama, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia

Email: ¹deevanaputrinblh@gmail.com, ^{2,*}resista.vikaliana@universitaspertamina.ac.id

Email Penulis Korespondensi: resista.vikaliana@universitaspertamina.ac.id

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh perencanaan kualitas terhadap kualitas pelayanan pada PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perencanaan mutu terhadap kualitas pelayanan di PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi pelanggan PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 nasabah dengan menggunakan metode Random Sampling, kemudian data diolah dengan analisis statistik SPSS. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah perencanaan, dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Quality Planning berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Logistik di PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia. Hal itu dibuktikan dengan penilaian menggunakan uji regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,541. Artinya jika variabel X (Perencanaan) sama dengan nol, maka variabel Y (Kualitas Pelayanan) sebesar -8,541 dan diketahui pula koefisien regresi perencanaan (X) sebesar 1,546 yang bertanda positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan atau penurunan Perencanaan (X) sebesar satu satuan, maka diikuti dengan peningkatan atau penurunan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 1.546 satuan. Dengan hasil uji-t yang dilakukan pada t-hitung > t-tabel atau (10,535 > 1,9) dan hasil koefisien korelasi (R) sebesar 0,810 dengan skala > 0,75-0,99 maka diperoleh nilai (R Square) sebesar 65,7%, dan hasil Koefisien Determinasi dengan jumlah R2 sebesar 0,657 atau 65,7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya variabel perencanaan (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan (Y).

Kata Kunci: Perencanaan Kualitas; Kualitas Pelayanan; Perusahaan 3PL

Abstract—This study aimed to analyze the effect of quality planning on service quality at PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia and also to find out how much effect that the quality planning has on service quality at PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia. This study used quantitative method with the population of the customers at PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia. The sample in this study was 60 customers by using the Random Sampling method, then the data was processed by SPSS statistical analysis. The independent variable in this study was planning, and the dependent variable in this study was service quality. The results showed that Quality Planning had an effect on the Logistics Service Quality at PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia. It was evidenced by the assessment using a simple linear regression test which showed a constant value of 8.541. It means that if the variable X (Planning) was equal to zero, then the variable Y (Service Quality) was -8.541 and it was also known that the planning regression coefficient (X) was 1.546 which was positive. These results showed that every time there was an increase or decrease in Planning (X) by one unit, it was followed by an increase or decrease in customer satisfaction (Y) by 1.546 units. With the results of the t-test performed at t-value > t-table or (10.535 > 1.9) and the results of the correlation coefficient (R) of 0.810 with a scale of > 0.75-0.99 then obtained a value (R Square) of 65.7%, and the results of the Coefficient of Determination with a total R2 of 0.657 or 65.7%. So it can be concluded that H0 was rejected and H1 was accepted, which means the planning variable (X) had a significant effect on the service quality variable (Y).

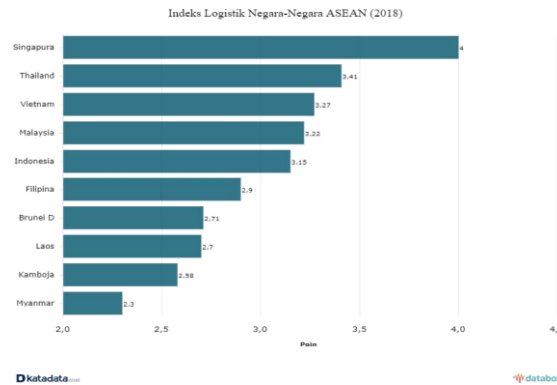
Keywords: Quality Planning; Service Quality; 3PL Company

1. PENDAHULUAN

Dalam perkembangan ekonomi saat ini di mana persaingan industri tumbuh sangat pesat di Indonesia, perusahaan dituntut untuk melakukan efisiensi dan efektivitas kerja dalam menghadapi persaingan yang ketat demi menjaga kelangsungan operasi perusahaan terutama yang berkaitan dengan logistik. Logistik adalah tujuan dalam sebuah aktivitas transportasi dan pergudangan. Kegiatan ini meliputi sebuah pergerakan arus barang dari hulu hingga hilir yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sesuai pada tempat, waktu, dan kondisi yang diinginkan. Menurut Christopher (2005) logistik ialah proses yang secara strategis mengelola pengadaan, pergerakan dan penyimpanan material, suku cadang dan barang jadi beserta aliran informasi terakut melalui organisasi dan cara-cara pemasarannya dalam cara dimana mencari keuntungan perusahaan, baik untuk saat ini maupun diwaktu yang akan datang.

Hal ini diperkuat oleh Christopher, 1998 dalam Zacharia et al., 2011 yang menyatakan bahwa logistik menjadi sebuah faktor penting yang dapat berkontribusi sebagai penghematan biaya dan peningkatan pelayanan melalui kegiatan outsourcing pada perusahaan.

Berdasarkan laporan Indeks Logistik Negara-Negara ASEAN (2018) yang dilansir Worldbank di tahun 2018 yang ditunjukkan pada gambar 1. menunjukkan indeks kinerja logistic Indonesia berada di level 3,15 dari skala 1-5. Semakin mendekati 5 mengindikasikan daya saing logistic suatu Negara semakin baik, sebaliknya kian mendekati 1 semakin buruk. Indeks daya saing logistic Indonesia berada dibawah Singapura, Thailand, Vietnam dan Malaysia. Dalam beberapa tahun daya saing Indonesia menunjukkan perbaikan dimana peringkat Indonesia pada 2016 berada di urutan ke-63 dan 2018 berada di urutan ke-46 di dunia yang merupakan terbaik sejak 2010.



Gambar 1. Perbandingan *logistics performance index* (LPI) Indonesia di Tingkat ASEAN

Pada saat ini banyak perusahaan logistik yang berlomba-lomba dalam menyediakan inovasi demi mempertahankan pangsa pasar mereka. Dikarenakan banyak perusahaan lain yang berlomba-lomba melaksanakan strategi dengan membuat seluruh proses bisnis berjalan efisien, lebih fokus terhadap kompetisi inti mereka, dan memanfaatkan kegiatan outsourcing dalam menjalankan fungsi-fungsi yang dianggap dapat ditangani oleh pihak selain perusahaan (Zacharia, 2011). Salah satu model logistik yang banyak dimanfaatkan oleh beberapa perusahaan saat ini adalah Third Party Logistics/ (3PL).

Menurut Meidute et al., (2012) Third-Party Logistics (3PL) adalah istilah yang digunakan oleh perusahaan yang memanfaatkan penyedia jasa layanan logistik untuk mengirimkan produk mereka kepada pelanggan perusahaan. Selama ini perusahaan third-party logistic menyediakan jasa logistik biasa seperti transportasi dan manajemen pergudangan (Zacharia et al, 2011). Akan tetapi, dikarenakan adanya peningkatan volume dan ruang lingkup jasa yang diminta oleh perusahaan, third-party logistic mengembangkan pelayanan mereka sehingga keberadaannya mempengaruhi koordinasi strategis rantai pasok perusahaan pelanggannya. Dengan keberadaannya sebagai pihak ketiga, maka pelayanan yang baik dan konsisten dibutuhkan untuk dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam mendefinisikan kualitas produk, ada lima pakar utama dalam manajemen mutu terpadu (Total Quality Management) yang saling berbeda pendapat, tetapi maksudnya sama. Pada dasarnya Manajemen Kualitas (Quality Management) atau Manajemen Kualitas Terpadu (Total Quality Management = TQM) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus-menerus (continuous performance improvement) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. Untuk mengimplementasikan kualitas tersebut bisa melalui perencanaan kualitas.

Perencanaan kualitas merupakan proses mengidentifikasi standar kualitas yang relevan, yang sesuai dengan kebutuhan owner dan memenuhi standar peraturan yang berlaku untuk setiap bagian pekerjaan, penetapan standar spesifikasi yang diberlakukan dalam proyek dan perencanaan strategi pencapaian standar yang direncanakan. Menurut Munjiati M (2015) dalam Schonberger dan Knod (1997) perencanaan kualitas (Quality planning) perencanaan kualitas merupakan suatu proses untuk merencanakan kualitas sesuai dengan tujuan. Dalam proses ini pelanggan diidentifikasi dan produk yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dikembangkan.

Perencanaan kualitas yang akan dilakukan di PT PANLI adalah merencanakan bagaimana pengurangan pada claim, complain, kesalahan barang, keterlambatan pengiriman dan juga meningkatkan kualitas pelayanan pada pt tersebut.

Menurut Ernani (2012) Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran keberhasilan dalam memberi jaminan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik dari suatu produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang menekankan untuk memenuhi harapan pelanggan sehingga cocok saat digunakan. Kualitas pelayanan merupakan totalitas bentuk dari karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi (Kotler, 2007).

Salah satu cara untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan adalah dengan menggunakan metode SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, et al.1985. Metode ini menggunakan 5 dimensi dan 5 gap atau kesenjangan antar dimensi dalam pengukurannya. Sedangkan literatur mengenai indikator kualitas layanan logistik mengalami perkembangan yang bertahap menyesuaikan dengan kondisi eksisting logistik dunia dan lokal.

Pada penelitian ini perusahaan PT. Puninar Anji Nyk Logistics Indonesia atau yang biasa di sebut PT. PANLI menjadi objek pengamatan sebagai perusahaan 3PL yang melakukan nilai tambah terhadap service mereka. Perusahaan ini memiliki tiga nilai inti sebagai kemampuan utamanya, yaitu custom clearance, sistem manajemen gudang serta sistem manajemen transportasi. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang berfokus pada kegiatan logistik dengan segmen konsumen B2B (Business to Business). PT PANLI adalah perusahaan yang mencakup moda transportasi serta pergudangan. Untuk meningkatkan kinerja dibutuhkan evaluasi kualitas yang membangun.

Penelitian ini berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan logistic di PT PANLI pada bagian warehouse aftersales dimana pada bagian ini menangani banyak konsumen yang memesan beberapa sparepart. Dengan

menggunakan skala pengukuran kualitas pelayanan logistic Identifikasi terhadap permasalahan ditemukan beberapa masalah yang dapat mengganggu jalannya aktivitas logistik perusahaan dan secara tidak langsung mempengaruhi kualitas pelayanan mereka. Seperti banyaknya complain yang terjadi akibat salah nya barang, kurangnya barang dan juga kerusakan barang pada saat barang tersebut di kirim ke dealer. Dikarenakan hal ini maka dibutuhkan adanya identifikasi lebih lanjut dan rancangan strategi solutif demi masa depan perusahaan..

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Creswell (2012), menjelaskan penelitian kuantitatif mewajibkan seorang peneliti untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel yang lainnya. Menurut Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berbasis pada filsafat positivisme, penelitian seperti ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, yang umumnya pengambilan sampelnya dilakukan secara random (random sampling), dan data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, lalu dianalisis secara statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Pendekatan penelitian yang dalam menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang cermat terhadap variable-variabel dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terlepas dari konteks waktu, tempat dan situasi.

Dalam pengambilan data, metode yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuisioner sebagai instrument penelitian, yang akan disebar kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan pengiriman barang atau jasa di PT. Puninar Anji NYK Logistics Indonesia pada Maret 2022, sebanyak 150 responden dan diambil secara acak.

Metode penelitian survei adalah penelitian yang sumber data dan informasi utamanya diperoleh dari responden sebagai sampel. Pada umumnya, sampel yang digunakan sebagai unit analisis adalah individu. Namun demikian unit lain seperti rumah tangga, kelompok, perusahaan hingga Negara dapat digunakan sebagai unit analisis. Semua Sampel atau responden akan menjawab pertanyaan yang sama. Kemudian akan dilakukan pengukuran nilai dari beberapa variable yang telah ditentukan untuk menguji hipotesis kepuasan pelanggan. Menurut neuman W Lawrence (2003) menyatakan penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan kepada beberapa orang (reponden) tentang keyakinan, pendapat, dan karakteristik suatu obyek. Metode penelitian survei berkenan dengan pernyataan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil Penelitian

3.1.1 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah melakukan penelitian merupakan data yang valid atau tidak. Menurut Zaenal Arifin (2012) kevalidan atau ketepatan instrument yang dipakai untuk mengukur apa saja yang akan diukur. Instrument yang valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur (data) apa saja yang seharusnya diukur dan alat ukur yang digunakan untuk instrument tersebut juga valid. Untuk mencari nilai validitas dari sebuah pertanyaan kuesioner dapat mengkorelasikan skor item dengan total-total item tersebut. Validitas instrument dapat diuji dengan menggunakan rumus korelasi product moment atau dikenal dengan korelasi pearson.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel X1 dan X2

No	Item Pertanyaan	r.hitung	r.tabel	Sig	ket
1	X1	0,414	0,254	0	Valid
2	X2	0,598	0,254	0	Valid
3	X3	0,535	0,254	0	Valid
4	X4	0,603	0,254	0	Valid
5	X5	0,596	0,254	0	Valid
6	X6	0,589	0,254	0	Valid
7	X7	0,639	0,254	0	Valid
8	X8	0,499	0,254	0	Valid
9	X9	0,629	0,254	0	Valid
10	X10	0,635	0,254	0	Valid
11	X11	0,678	0,254	0	Valid
12	X12	0,629	0,254	0	Valid

Tabel 1 di atas menunjukkan hasil uji validitas variable X, yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan yang diuji adalah valid. Berikut pada Tabel 2 merupakan hasil uji validitas variabel Y.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Y

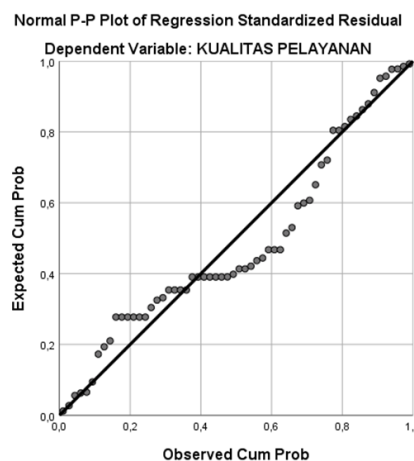
No	Item Pertanyaan	r.hitung	r.tabel	Sig	ket
1	Y1	0,685	0,254	0	Valid
2	Y2	0,623	0,254	0	Valid
3	Y3	0,685	0,254	0	Valid
4	Y4	0,61	0,254	0	Valid
5	Y5	0,698	0,254	0	Valid
6	Y6	0,712	0,254	0	Valid
7	Y7	0,693	0,254	0	Valid
8	Y8	0,679	0,254	0	Valid
9	Y9	0,684	0,254	0	Valid
10	Y10	0,77	0,254	0	Valid
11	Y11	0,698	0,254	0	Valid
12	Y12	0,693	0,254	0	Valid
13	Y13	0,473	0,254	0	Valid
14	Y14	0,672	0,254	0	Valid
15	Y15	0,706	0,254	0	Valid
16	Y16	0,718	0,254	0	Valid
17	Y17	0,58	0,254	0	Valid
18	Y18	0,623	0,254	0	Valid
19	Y19	0,722	0,254	0	Valid
20	Y20	0,611	0,254	0	Valid

Berdasarkan uji validitas Y pada Tabel 2 di atas, terbukti bahwa item pada variabel Y atau variable Kualitas Pelayanan adalah valid.

3.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dapat diartikan sebagai keandalan atau ketepatan pengukuran. Uji ini dilakukan untuk melihat sejauh mana konsistensi hasil suatu instrument penelitian ketika dilakukan secara berulang-ulang. Jika semakin tinggi tingkat reliabilitasnya, maka instrument penelitian tersebut semakin bisa diandalkan. Pengujian reliabilitas instrument, untuk mendapatkan tempat tingkat ketepatan instrument yang skornya berupa rentangan antara nilai, misalnya 0-10 atau 1-2 atau 1-5 dan seterusnya.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas untuk variable skor data penelitian, maka diperoleh nilai reliability statistic (cronbach's alpha) lebih dari 0,60. Dengan demikian variable perencanaan dan kualitas pelayanan adalah reliable dan memenuhi syarat kualitas data yang baik.



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan menggunakan metode Probability Plot. Hasil uji normalitas pada table diatas menjelaskan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal, dikarenakan data atau titik tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

3.1.3 Uji Linieritas

Pada uji linieritas ini terdapat dua dasar dalam pengambilan keputusan yaitu :

1. Jika nilai Sig. deviation from linearity > 0,05. Maka terdapat hubungan yang linear antara variable bebas dengan variable terikat.

2. Jika nilai Sig. deviation from linearity < 0,05. Maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variable bebas dengan variable terikat.

Tabel 3. Hasil Uji Linieritas

ANOVA					Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KUALITAS PELAYANAN PERENCANAAN	*	Between Groups	(Combined)		2736,558	13	210,504	10,730	,000
			Linearity		2390,039	1	2390,039	121,829	,000
			Deviation from Linearity		346,520	12	28,877	1,472	,170
			Within Groups		902,425	46	19,618		
		Total		3638,983	59				

Berdasarkan hasil uji linieritas pada table di atas diketahui bahwa nilai Sig. Deviation from linearity sebesar 0,170 > 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara perencanaan dengan kualitas pelayanan.

3.1.4 Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. Hasil Uji Coefficient untuk Regresi Linier dan Uji Hipotesis t

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	8,541	7,549		1,131	,263
Perencanaan	1,546	,147	,810	10,535	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Dari Tabel 4 di atas pada kolom B diperoleh persamaan regresi linier

$$Y = 8,541 + 1,546X$$

Keterangan:

Y = Perencanaan

X = Kepuasan Pelanggan

Nilai a = 8,541 adalah konstanta. Artinya apabila variable Perencanaan (X) sama dengan nol, maka variable Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar -8,541. Diketahui besarnya koefisien regresi Perencanaan (X) diperoleh 1,546 yang bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan Perencanaan (X) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 1,546 satuan, atau sebaliknya apabila terjadi penurunan perencanaan (X) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh penurunan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 1,546 satuan.

3.1.5 Uji Hipotesis t

Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variable independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variable dependen secara parsial. Berdasarkan pada Tabel 4 di atas menunjukkan bahwa variable Perencanaan (X) mempunyai nilai t-hitung sebesar 10,535. Nilai t table yang merupakan standard untuk mengambil keputusan pada hipotesis dicari dengan menentukan df. Nilai df = n-k, n adalah jumlah responden, dan k adalah jumlah semua variable dalam penelitian ini (df = n-k atau df = 60-2 = 58) diperoleh nilai t table pada tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,9. Pada penelitian ini terdapat hipotesis :

H0 = Tidak terdapat pengaruh perencanaan kualitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada PT. PANLI

H1 = Terdapat pengaruh antara perencanaan kualitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada PT. PANLI

Hasil analisis menunjukkan nilai t-hitung > t table atau (10,535>1,9). Hal ini berarti H0 ditolak dan H1 diterima, atau terdapat pengaruh antara perencanaan kualitas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada PT Panli.

3.1.6 Uji Koefisien Korelasi

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,810 ^a	,657	,651	4,640

a. Predictors: (Constant), X

Hasil perhitungan pada table di atas menunjukkan bahwa nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,810 nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variable Perencanaan terhadap variable Kepuasan Pelanggan dalam indikator sangat kuat.

3.1.7 Uji Koefisien Determinasi

Hasil Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa nilai Koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,657 atau 65,7%. Hal ini berarti bahwa Kepuasan Pelanggan di PT Panli dapat dijelaskan oleh variasi dari independen atau X, yaitu Perencanaan. Sedangkan sisanya 34,3% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang ada diluar dari variabel penelitian ini.

3.2. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perencanaan kualitas mempengaruhi Kualitas pelayanan logistik di PT PANLI. Hal ini sejalan dengan teori Tjokroamidjojo (dalam Syafalevi, 2011:28) bahwa Perencanaan adalah suatu proses untuk mempersiapkan kegiatan yang akan dilakukan secara sistematis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dimana dengan adanya perencanaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif dan efisien.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yuliana Boku, Satibi, Nanang Munif Yasin dengan hasil menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,541. Dengan arti apabila variable perencanaan (X) sama dengan nol, maka variable Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar -8,541 dan diketahui juga bahwa besarnya koefisien regresi perencanaan (X) diperoleh 1,546 yang bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan atau penurunan pada Perencanaan (X) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 1,546 satuan.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Johanes Gerardo Runtuwuwu, Sem Oroh, Rita Taroch dengan hasil nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,810. Menurut Jonathan, Sarwono 2006 Nilai 0,810 dengan skala $>0,75-0,99$ menunjukkan bahwa korelasi sangat kuat antara variable perencanaan terhadap variable kualitas pelayanan. Dan hasil nilai koefisien determinasi memperoleh nilai (R Square) sebesar 0,657 atau 65,7% dapat dilihat dari uji koefisien korelasi hanya mendapatkan nilai sebesar 0,810. Karena hasil koefisien korelasi berbanding lurus dengan hasil koefisien determinasi. Hal tersebut memberikan pengertian bahwa variable kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari variable perencanaan. Sedangkan sisanya 34,3% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang ada diluar dari variable penelitian ini. Dan hasil hipotesis yang diperoleh oleh penulis, hipotesis perencanaan terhadap kualitas pelayanan menghasilkan nilai t-hitung $>$ t-tabel atau $(10,535 > 1,9)$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variable perencanaan berpengaruh terhadap variable kualitas pelayanan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penelitian ini menyimpulkan bahwa untuk mengetahui pengaruh perencanaan kualitas terhadap kualitas pelayanan di PT PANLI maka dilakukan penilaian dengan menggunakan uji regresi linier sederhana yang menunjukkan nilai konstanta sebesar 8,541. Dengan arti jika variable X (Perencanaan) sama dengan nol, maka variable Y (Kualitas pelayanan) sebesar -8,541 dan diketahui juga bahwa besarnya koefisien regresi perencanaan (X) diperoleh 1,546 yang bernilai positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap terjadi peningkatan atau penurunan pada Perencanaan (X) sebesar satu satuan maka akan diikuti oleh peningkatan atau penurunan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 1,546 satuan. Dan terdapat pengaruh antara variable X (Perencanaan) dengan Variabel Y (Kualitas Pelayanan) dengan hasil hipotesis yang menghasilkan nilai t-hitung $>$ t-tabel atau $(10,535 > 1,9)$.

Sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh perencanaan kualitas terhadap kualitas di PT. Puninar Anji Nyk Logistik Indonesia. Maka peneliti melakukan penilaian dengan uji koefisien korelasi dengan hasil nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,810 dengan skala $>0,75-0,99$ nilai tersebut menunjukkan bahwa pengaruh variable Perencanaan terhadap variable Kepuasan Pelanggan bisa terbilang sangat kuat. Kemudian diperoleh nilai (R Square) sebesar 65,7% sementara sisanya 34,3% dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak termasuk dalam penelitian tersebut. Dan adapun angka tersebut diperoleh dengan Uji Koefisien Determinasi yang berpengaruh secara signifikan antara variable independen (perencanaan) dan variable dependen (kualitas pelanggan) dengan total nilai R² hanya sebesar 0,657 atau 65,7% dari uji Determinasi. Sementara sisanya sebesar 0,343 atau 34,3% yang dijelaskan oleh sebab-sebab lain yang tidak termasuk dalam penelitian tersebut.

Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan menambah pengumpulan data melalui wawancara secara langsung kepada responden agar jawaban yang didapat lebih bervariasi. Selain itu dapat mempertimbangkan sampel yang lebih luas agar hasil dari penelitian tersebut memiliki cakupan yang lebih luas.

REFERENCES

- Admin Materi. 2021. *13 Pengertian Hipotesis Menurut Para Ahli dan Definisi Secara Umum*. Materi Admin Media. 2020. *Pengertian Manajemen Logistik*. Creator Media
- Afifah Nur. 2017. *Gaya Kepemimpinan Transformasional, orientasi pasar dan kualitas pelayanan terhadap kinerja PDAM Tirta khatulistiwa Pontianak Kalimantan Barat*. Jurnal EKUITAS.
- Astuti Herni Justiana. 2012. *Analisis Kepuasan Konsumen (SERVQUAL Model dan Important Performance Analysis Model)*. Media.neliti
- Boku Yuliana, Satibi, dan Yasin Nanang Munif. 2019. *Evaluasi Perencanaan dan Distribusi Obat Program di Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tenggara*. Jurnal JMPF.

- Cahyo Aris Dwi. 2020. *Studi Kepustakaan Mengeni Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit*. Jurnal Ilmiah Pemenang – JIP.
- Data Boks. 2019. *Di Tingkat ASEAN, Daya Saing Logistik Indonesia Peringkat ke 5*. Databoks katadata.
- DR. Taufiqurokhman, S.Sos., M.Si. 2008. *Konsep dan kajian ilmu perencanaan*.
- Hayati Rina. 2021. *Pengertian Penelitian Survei, Macam, dan Cara Menulisnya*. Penelitian Ilmiah
- Hayati Rina. 2022. *Pengertian Skala Likert, Ciri dan Contohnya*.
- Hidayat Anwar. 2012. *Penelitian Kualitatif (Metode): Penjelasan Lengkap*. Statistikian.
- Ibnu. 2020. *Manajemen Logistik adalah: Pengertian, Fungsi dan Komponen di Dalamnya*. Accurate.
- Ibnu. 2021. *Jasa adalah: Pengertian, Ciri-ciri, Jenis, dan Strategi Pemasaran Perusahaan Jasa*. Accurate.
- Jiwantara Kusmara, Sutrisno Agung, dan Neyland Johan S. C. 2012. *Penerapan Metode Servqual untuk evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada kegiatan penyuluhan bahasa Indonesia praktis balai bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Media Neliti.
- Karyatulisku. 2020. *Pengertian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Mneurut Para Ahli serta Daftar Pustaka*.
- Konsultan Data Penelitian, Dan ArcGIS. 2020. *Apa itu Uji Validitas dan Reliabilitas?*
- Krisnan. 2021. *Berikut ini 4 Pengertian Metode Kuantitatif Menurut Para Ahli*. Meenta.net
- Prananda Yandra, Lucitasari Dyah Rachmawati, dan Khannan M. Shodiq Abdul. 2019. *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Jurnal OPSI (Optimasi Sistem Industri).
- Prastiwi Rina Dwi. 2017. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Bpd Kantor Kas Kokap, Kulon Progo, Yogyakarta)*.
- Pratama Rizky Bagas. 2019. *Metodologi Penelitian*. Elibrary.Unikom
- Purnama Adhy, dan Sailah Ilah 2017. *Peningkatan Tingkat Kepuasan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pelatihan Jurnal Berkualitas Melalui Metode Servqual*.
- Rabudin. 2019. *Pengertian Populasi dan Sampel Penelitian menurut Para Ahli*.
- Roslan Nor Atiqah Aima, Wahab Eta, dan Abdullah Nor Hazana. 2015. *Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using SERVQUAL Model*. Jurnal Procedia – Social and Behavioral Sciences 172.
- Runtunuwu Johannes Gerardo, Oroh Sem, dan Taroreh Rita. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Café dan Resto Cabana Manado*. Jurnal EMBA.
- Siadari Coki. 2020. *Pengertian Evaluasi Menurut Para Ahli*. Kumpulanpengertian.com
- Sitoresmi Ayu Rifka. 2021. *14 Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli, simak Fungsi dan Tujuannya*. Liputan 6
- Sumarna Dani Leonidas, dan Faisal Muhammad. 2020. *Pengukuran dan Perbaikan Kualitas Pelayanan PT Pos Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA)*. Jurnal Logistik Bisnis.
- Ulfa Maria. 2022. *Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli dan Prinsip-Prinsipnya*. Tirtoid