



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Kinerja Logistik Jasa Layanan Perusahaan PT. Amaly Mitra Abadi

Analysis of Logistics Performance of PT. Amaly Mitra Abadi Company Services

Mirna A. Tolla¹, Moh. Rezsa Kuntara^{2*}, Arsella Indra Lestari³, Linda⁴

^{1,2,3,4}Universitas Widya Nusantara Palu, Indonesia

*Corresponding Author: E-mail: kuntara@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 6 Jan, 2025

Revised: 21 Feb, 2025

Accepted: 28 Feb, 2025

Kata Kunci:

Logistik, Manajemen Logistik, Important Performance Analysis, Diagram Kartesius, Kinerja Layanan Logistik

Keywords:

Logistics, Logistics Management, Important Performance Analysis, Cartesian Diagram, Logistics Service Performance

DOI: [10.56338/jks.v8i2.7027](https://doi.org/10.56338/jks.v8i2.7027)

ABSTRAK

Logistik merupakan ilmu yang harus diperhatikan dalam perkembangan dunia bisnis saat ini yang semakin pesat, mengingat pertumbuhan ekonomi yang semakin kompleks seperti produktivitas barang-barang yang dihasilkan perusahaan, bagaimana penyaluran dan penyimpanannya serta pengelolaan hasil produk secara menyeluruh memerlukan penanganan khusus dan serius. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi persepsi distributor mobil terhadap kinerja PT. Amaly Mitra Abadi sebagai penyedia jasa layanan logistik di Kota Palu. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian meliputi semua distributor mobil di Kota Palu, yaitu PT. Balindo Manunggal Bersama, PT. Bosowa Berlian Motor, PT. Hadji Kalla, dan PT. Patrako Motor Abadi. Responden penelitian adalah manajer, kepala logistik, kepala pergudangan, staf pembelian, dan staf marketing dari masing-masing perusahaan, dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Metode analisis yang digunakan adalah Important Performance Analysis (IPA) dan Diagram Kartesius untuk mengidentifikasi perbedaan prioritas dan persepsi terhadap kinerja logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masing-masing distributor memiliki prioritas yang berbeda terhadap indikator kinerja logistik. PT. Balindo Manunggal Bersama lebih mengutamakan kecepatan proses pemesanan dan efisiensi biaya, sementara PT. Bosowa Berlian Motor menitikberatkan pada bongkar muat dan ketersediaan transportasi. PT. Hadji Kalla memprioritaskan kualitas mobil di gudang dan kecepatan layanan, sedangkan PT. Patrako Motor Abadi mengutamakan konsistensi pengiriman dan efisiensi biaya. Hasil ini memberikan implikasi bahwa PT. Amaly Mitra Abadi perlu mengembangkan strategi layanan yang lebih adaptif untuk memenuhi kebutuhan spesifik setiap distributor. Penelitian ini juga memberikan kontribusi pada literatur mengenai evaluasi kinerja logistik di sektor otomotif dan membantu perusahaan meningkatkan daya saing melalui layanan logistik yang lebih efektif dan efisien.

ABSTRACT

Logistics is a science that must be considered in the development of the current business world which is increasingly rapid, considering the increasingly complex economic growth such as the productivity of goods produced by the company, how to distribute and store them and the management of product results as a whole requires special and serious handling. This study aims to evaluate the perception of car distributors towards the performance of PT. Amaly Mitra Abadi as a provider of logistics services in Palu City. This type of research is descriptive with a quantitative approach. The study population includes all car distributors in Palu City, namely PT. Balindo Manunggal Bersama, PT. Bosowa Berlian Motor, PT. Hadji Kalla, and PT. Patrako Motor Abadi. The research respondents were managers, logistics heads, warehouse heads, purchasing staff, and marketing staff from each company, selected using purposive sampling techniques. The analysis method used is Important Performance Analysis (IPA) and Cartesian Diagram to identify differences in priorities and perceptions of logistics performance. The results of the study show that each distributor has different priorities regarding logistics performance indicators. PT. Balindo Manunggal Bersama prioritizes the speed of the ordering process and cost efficiency, while PT. Bosowa Berlian Motor focuses on loading and unloading and transportation availability. PT. Hadji Kalla prioritizes the quality of cars in the warehouse and speed of service, while PT. Patrako Motor Abadi prioritizes delivery consistency and cost efficiency. These results imply that PT. Amaly Mitra Abadi needs to develop a more adaptive service strategy to meet the specific needs of each distributor. This study also contributes to the literature on logistics performance evaluation in the automotive sector and helps companies improve their competitiveness through more effective and efficient logistics services.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan pertumbuhan ekonomi yang pesat, sektor logistik menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung perkembangan bisnis. Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan kompleksitas geografis, memerlukan sistem distribusi yang efisien untuk memastikan barang dan jasa sampai pada konsumen dalam jumlah, waktu, dan kondisi yang tepat. Persaingan ketat di industri logistik menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam memberikan pelayanan yang efisien dan memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menjadi semakin penting karena jasa logistik, termasuk distribusi kendaraan, berkontribusi besar terhadap keberlanjutan operasional berbagai industri, termasuk otomotif yang sangat bergantung pada penyedia jasa layanan logistik. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk memahami kinerja penyedia jasa logistik dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

PT. Amaly Mitra Abadi dipilih sebagai objek penelitian karena peranannya yang signifikan dalam distribusi kendaraan bermotor di Kota Palu, dengan melayani 40% pangsa pasar distribusi mobil. Meskipun memiliki peran yang besar, PT. Amaly Mitra Abadi belum menjadi pemimpin pasar karena pesaing seperti PT. KMDI dan PT. Parani Artamandiri menguasai pangsa pasar yang lebih besar. Karakteristik ini menjadikan PT. Amaly Mitra Abadi sebagai objek yang menarik untuk diteliti guna memahami bagaimana perusahaan dapat meningkatkan kinerja logistiknya. Selain itu, industri otomotif sebagai pengguna utama jasa logistik memiliki kebutuhan spesifik yang membedakannya dari industri lain, seperti ketepatan waktu, efisiensi biaya, dan kualitas layanan yang optimal.

Penelitian ini akan berfokus pada tiga variabel utama: *customer service*, *operational metrics*, dan *logistic cost*. Keterkaitan antara variabel-variabel ini dapat memberikan gambaran holistik tentang kinerja logistik. *Customer service* mencerminkan sejauh mana penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan, sedangkan *operational metrics* menggambarkan efisiensi operasional dalam proses distribusi. Sementara itu, *logistic cost* mempengaruhi daya saing perusahaan dalam pasar. Hubungan antara ketiga variabel ini penting untuk dianalisis guna mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan.

Penelitian sebelumnya seperti yang diungkapkan oleh Bowersox (2002) telah menekankan pentingnya manajemen logistik dalam menciptakan efisiensi dan manfaat ekonomi bagi perusahaan. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pendekatan umum tanpa menyoroti aspek spesifik dari persepsi pelanggan terhadap kinerja penyedia jasa logistik, terutama di industri otomotif di wilayah Indonesia Timur. Selain itu, penelitian terdahulu cenderung tidak membahas secara mendalam hubungan antara *customer service*, *operational metrics*, dan *logistic cost* dalam konteks persaingan ketat di pasar yang terfragmentasi.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji persepsi distributor mobil terhadap kinerja PT. Amaly Mitra Abadi, yang mencakup evaluasi terhadap *customer service*, *operational metrics*, dan *logistic cost*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis dalam membantu PT. Amaly Mitra Abadi meningkatkan daya saingnya melalui strategi logistik yang lebih efektif. Penelitian ini juga memberikan manfaat teoritis dengan memperkaya literatur tentang evaluasi kinerja logistik di sektor otomotif, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi distributor mobil terhadap kinerja logistik PT. Amaly Mitra Abadi dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pangsa pasar serta kualitas layanan perusahaan tersebut.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dalam bentuk *studi kasus*, yang menganalisis mengenai perbedaan persepsi distributor mobil terhadap kinerja perusahaan jasa layanan logistik di Kota Palu yang dilakukan melalui kuesioner ditujukan kepada obyek penelitian, yaitu sejumlah distributor mobil di Kota Palu sebagai responden dalam penelitian ini.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh distributor yang ada di Kota Palu. Saat ini terdapat sekitar 11 distributor mobil namun, dalam penelitian ini kami hanya fokus kepada beberapa distributor saja yang menggunakan penyedia jasa layanan logistik PT. Amaly Mitra Abadi.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, dalam metode ini, pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun responden dalam penelitian ini berjumlah 20 responden dari 4 distributor mobil yang menggunakan jasa layanan logistik PT. Amaly Mitra Abadi.

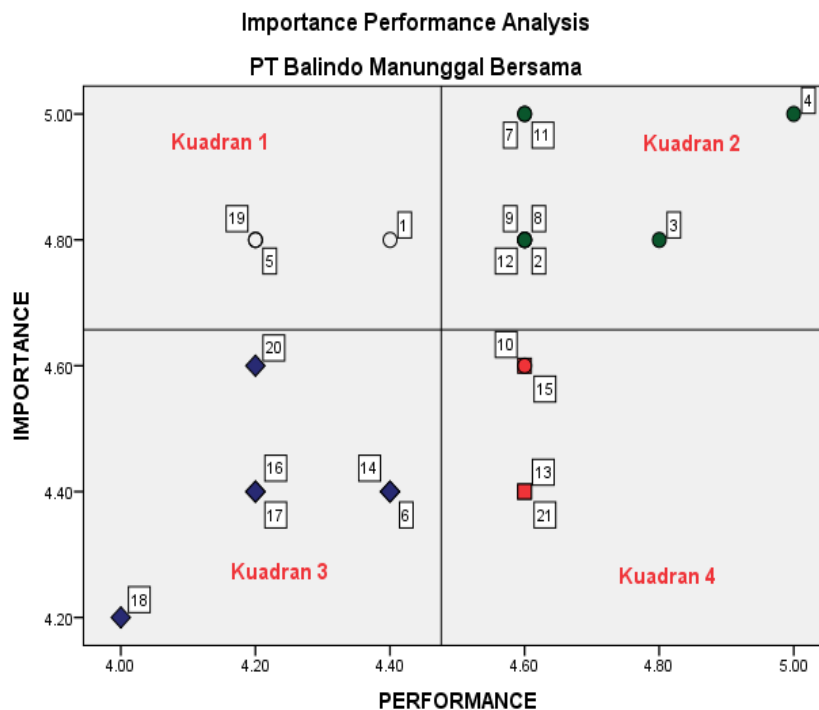
Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) yang kemudian dituangkan ke dalam Diagram Kartesius.

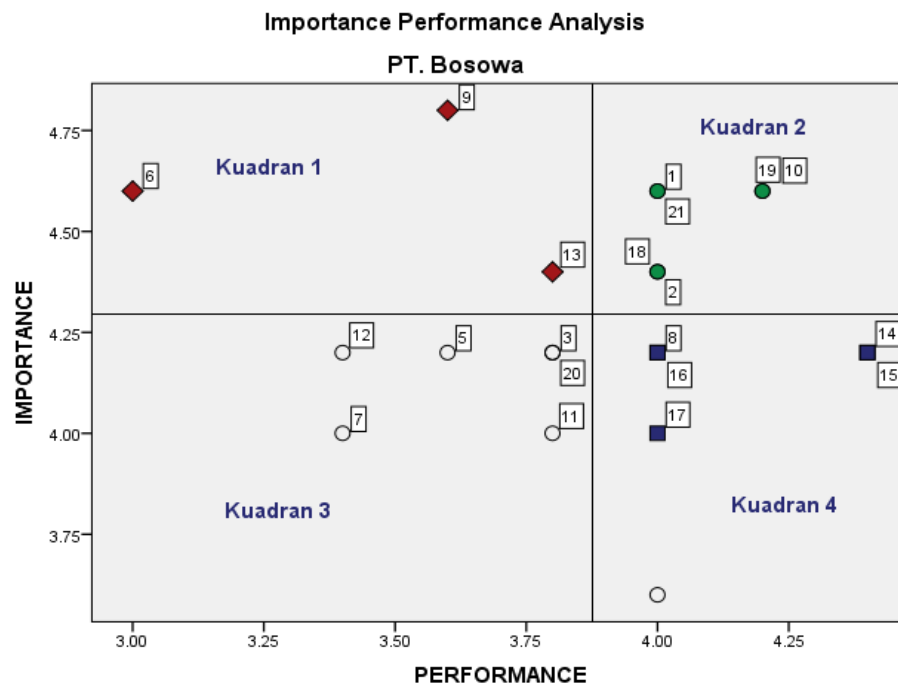
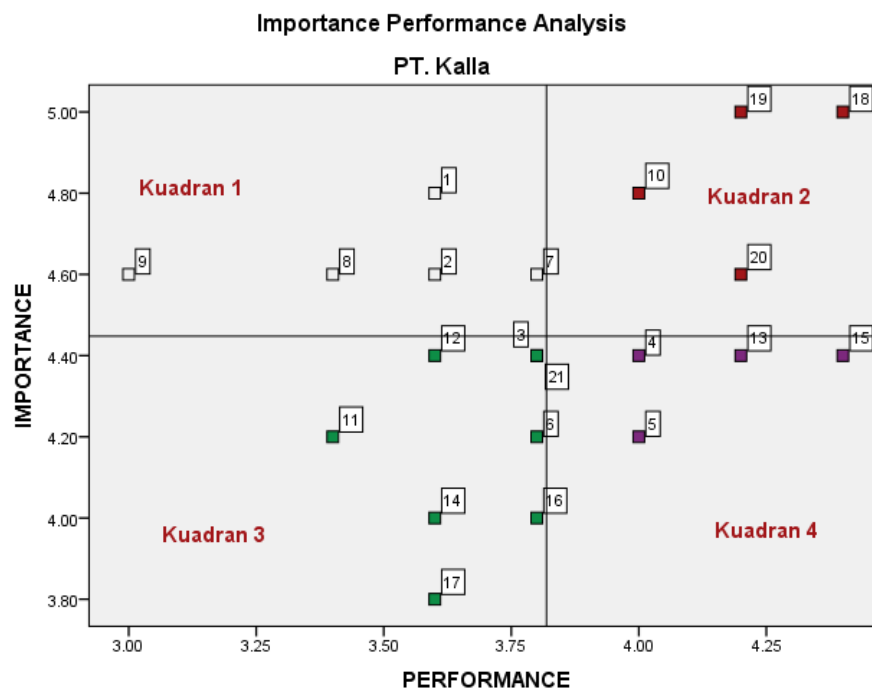


Gambar 1 Matriks *Importance Performance Analysis*

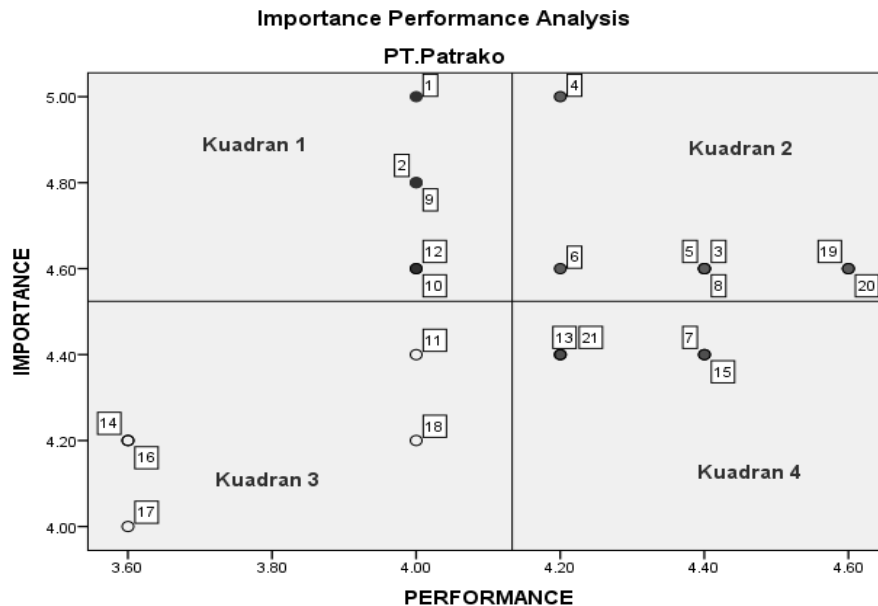
HASIL

Importance Performance Analysis Menurut PT. Balindo Manunggal Bersama

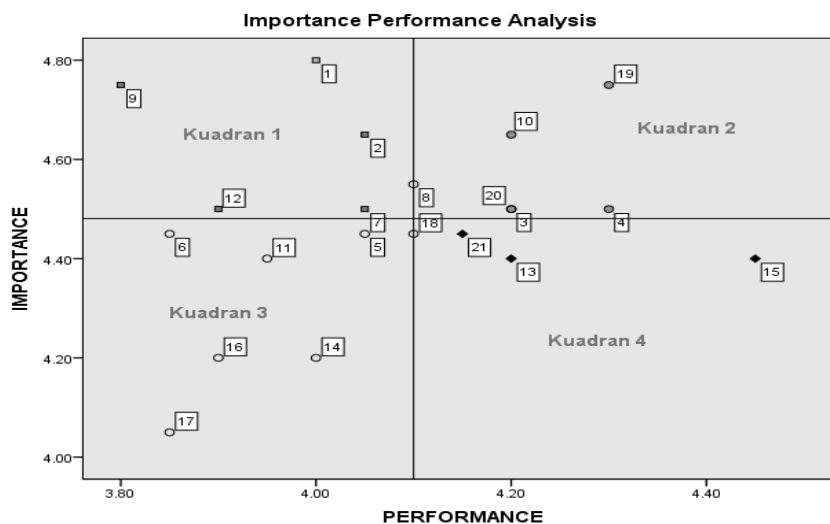


Importance Performance Analysis Menurut PT. Bosowa Berlian Motor**Importance Performance Analysis Menurut PT. Hadji Kalla**

Importance Performance Analysis Menurut PT. Patrako Motor Abadi



Importance Performance Analysis Seluruh Distributor



DISKUSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peta persepsi distributor mobil terhadap kinerja perusahaan jasa layanan logistik pada PT. Amaly Mitra Abadi. Tolak ukur yang digunakan untuk mengukur kinerja logistik pada PT. Amaly Mitra Abadi, menurut Toyli et. al (2008) yaitu; *Customer Service* (X_1), *Operational Metric* (X_2), dan *Logistic Cost* (X_3).

Customer Service (X_1)

Konsumen pengguna jasa logistik PT. Amaly Mitra Abadi menilai kualitas layanan dari *customer service* yang diberikan perusahaan masih relatif di bawah harapan. Kelemahan *customer*

service khususnya pada aspek distribusi yaitu kecepatan proses pemesanan dan tingkat konsistensi pengiriman barang. Penanganan Konsumen lebih menekankan pada peningkatan layanan order dan pengiriman karena hal ini berkaitan erat dengan kinerja layanan logistiknya, pelanggan akan membandingkan dengan penyedia layanan lain jika memang kualitas layanan masih rendah. Pada akhirnya sulit untuk menjaga loyalitas pelanggan. Jika tidak didapatkan dari satu perusahaan maka akan mencarinya di perusahaan lain.

Selain itu, kedua pelayanan tersebut dianggap penting karena sangat terkait dengan efisiensi dan efektivitas ketersediaan produk yang akan dijual oleh distributor mobil sebagaimana ukuran fungsi logistik adalah bagaimana logistik menciptakan waktu dan utilitas tempat untuk produk (Sople, 2007:18). Namun pelayanannya belum sesuai dengan harapan konsumen.

Sedangkan pelayanan tentang frekuensi pengiriman dan efektivitas penyediaan stok mobil oleh PT. Amaly Mitra Abadi sangat memuaskan. Konsumen menilai bahwa kedua pelayanan ini sesuai dengan apa yang diharapkan. Begitu juga dengan aspek penjualan, konsumen menilai bahwa pelayanan pada aspek penjualan yaitu pelayanan fasilitas kredit dan bongkar muat sesuai dengan apa yang diharapkan. Meskipun tingkat pelayanannya rendah namun kedua item ini dianggap tidak terlalu penting oleh konsumen. Oleh karenanya, pelayanan ini dinilai cukup baik.

Operational Metrik (X_2)

Metrik operasional merupakan sebagaimana dikemukakan Toyli et al. (2008) digunakan untuk mengidentifikasi dimensi teoritis kinerja logistik dan berbasis pada waktu (nilai yang lebih kecil mengarah pada kinerja yang lebih baik). Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan pelanggan PT. Amaly Mitra Abadi telah berupaya memenuhi harapan pelanggan. Secara umum sebagian besar kinerja indikator dalam metrik operasional berada di atas rata-rata kinerja kumulatif. Hal ini memberikan arti bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Amaly Mitra Abadi mendapat apresiasi yang baik dari pelanggannya. Bagi pelanggan metrik operasional sangat terkait dengan kemampuan perusahaan mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyediakan kendaraan yang dipesan pelanggan akhirnya.

Berdasarkan hasil penelitian, ada tiga item pelayanan PT. Amaly Mitra Abadi yang menjadi prioritas utama oleh konsumen. Kedua item tersebut yaitu penentuan jumlah mobil (manajemen persediaan), ketersediaan transportasi yang memadai (transportasi) dan aktivitas pergudangan dilakukan oleh konsumen (pergudangan). Ketiga item tersebut dinilai belum memenuhi harapan konsumen. Hal ini dianggap sangat penting karena penentuan jumlah mobil optimal yang disimpan dapat mempengaruhi kinerja pergudangan, ketersediaan transportasi yang memadai dapat mempengaruhi ketepatan waktu pengiriman mobil ke konsumen, dan aktivitas pergudangan yang dilakukan oleh konsumen sendiri akan mengoptimalkan biaya. Temuan ini sejalan dengan penelitian Toyli et al. (2008) yang menemukan bahwa ketepatan waktu menjadi salah satu kunci meningkatkan loyalitas konsumen. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wallenburg (2005) yang menemukan bahwa manajemen persediaan yang baik, ketersediaan transportasi dan aktivitas pergudangan yang baik meningkatkan kinerja logistics service provider, yang selanjutnya meningkatkan loyalitas.

Sedangkan pelayanan pada matriks operasional yang dianggap sudah memuaskan bagi konsumen yaitu letak lokasi gudang strategis untuk dijangkau dan posisi tata letak gudang tempat penyimpanan mobil di perusahaan konsumen. Hal ini dikarenakan letak lokasi gudang strategis untuk dijangkau dapat mempengaruhi ketersediaan mobil tepat waktu ke perusahaan konsumen.

Logistic Cost (X_3)

Biaya logistik merupakan salah satu komponen pembentuk harga, perusahaan selalu akan berusaha menekan biaya untuk dua tujuan yaitu memastikan harga produknya dapat dijual dengan harga kompetitif dan meningkatkan laba karena efisiensi biaya. PT. Amaly Mitra Abadi berdasarkan hasil penelitian tampaknya telah berhasil memberikan biaya logistik yang kompetitif dibandingkan pesaing.

Di sisi lain pelanggan juga menilai bahwa biaya logistik adalah sesuatu yang tidak dapat dihindari sepanjang mampu mempertahankan biaya yang minimum (Bowersox, 2002: 34). Hal ini juga sejalan dengan pendapat Chow et. al. (2008) bahwa kinerja logistik dipahami untuk menutupi dimensi efisiensi biaya juga sesuai dengan pendapat Bowersox, (2002: 34) bahwa sistem logistik merupakan pusat biaya.

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan PT. Amaly Mitra Abadi mengenai biaya pemesanan yang rendah, fasilitas gudang yang baik, dan keterlibatan perantara dari supplier ke konsumen sudah sangat baik. Konsumen sangat puas dengan ketiga pelayanan tersebut, tetapi bagi konsumen ketiga item tersebut tidak terlalu penting sehingga dinilai pelayanannya sangat berlebihan.

Begitu juga dengan biaya transportasi oleh PT. Amaly Mitra Abadi dinilai cukup rendah seperti yang apa yang diharapkan konsumen. Pelayanan ini dianggap sangat penting oleh konsumen dan tingkat pelayanan yang diterimapun sangat baik atau memuaskan. Selain itu, biaya pengepakan dan biaya yang dikeluarkan konsumen untuk pemeliharaan mobil di gudang cukup rendah. Konsumen menganggap bahwa item ini tidak begitu penting dan pelayanannya juga tidak terlalu istimewa. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Amaly Mitra Abadi sudah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Dengan demikian dapat dipahami meskipun secara umum kinerja yang dipersepsikan oleh pelanggan atas biaya logistik rendah, namun pada saat yang sama juga tingkat kepentingan akan biaya logistik tergolong rendah.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini, adalah keempat perusahaan distributor mobil di Kota Palu memiliki pendapat yang berbeda-beda terhadap kinerja (*performance*) PT. Amaly Mitra Abadi. Mengingat masing-masing perusahaan memiliki kepentingan (*importance*) yang berbeda atas masing-masing indikator penelitian. PT. Balindo Manunggal Bersama memprioritaskan pelayanan tentang kecepatan proses pemesanan, pelayanan fasilitas kredit, dan biaya pengiriman yang murah. Berbeda dengan PT. Bosowa Berlian Motor yang menjadi prioritas yaitu bongkar muat, ketersediaan transportasi yang memadai, dan biaya pemesanan yang rendah. Sedangkan PT. Hadji Kalla, pelayanan yang menjadi prioritas utama yaitu kecepatan proses pemesanan, pelayanan fasilitas kredit, penentuan jumlah mobil yang disimpan, kualitas mobil di gudang, dan ketersediaan transportasi yang memadai. Begitu juga dengan PT. Patrako Motor Abadi yaitu ketepatan proses pemesanan, konsistensi pengiriman, ketersediaan transportasi yang memadai, ketersediaan mobil tepat waktu, dan efisiensi biaya.

SARAN

PT. Amaly Mitra Abadi sebaiknya memberikan layanan yang disesuaikan dengan tingkat kepentingan (*importance*) masing-masing pelanggan sehingga dapat menghindari pengalokasian sumber daya yang berlebihan yang tidak perlu.

PT. Amaly Mitra Abadi sebaiknya meningkatkan kinerjanya terhadap pelayanan yang menjadi prioritas utama oleh keempat perusahaan distributor mobil di Kota Palu yang menjadi pelanggan perusahaan yaitu kecepatan proses pemesanan, konsistensi pengiriman, penentuan jumlah mobil optimal yang disimpan, ketersediaan transportasi yang memadai, dan efisiensi biaya.

PT. Amaly Mitra Abadi sebaiknya mengurangi kinerja yang berlebihan pada pelayanan yang tingkat kepentingannya rendah atau dianggap tidak terlalu penting bagi keempat perusahaan distributor mobil di Kota Palu untuk mengefisiensi biaya. Adapun pelayanan tersebut yaitu, biaya pemesanan yang rendah, fasilitas gudang yang baik, dan keterlibatan perantara.

Penelitian selanjutnya sebaiknya mengikutsertakan perusahaan jasa distribusi logistik lainnya yang beroperasi di Kota Palu dan menambah jumlah pelanggan sebagai sampelnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofyan. S., 2008. Manajemen Produksi Dan Operasi, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Bardhani S., M. Alif, Fransisca R. Zakaria, Nurheni Sri Palupi, 2009. Analisis Persepsi Konsumen terhadap Produk Minyak Sawit Merah Sebagai Minyak Kesehatan (Studi kasus : Perumahan Ciomas Permai, Bogor). Manajemen IKM. Vol 4.No. 2.
- Bowersox, Donald J., 2002. Manajemen Logistik : Integrasi Sistem-sistem, Manajemen Distribusi fisik dan Manajemen Material, Terjemahan, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Brahmasari, Ida Ayu, 2004. Pengaruh Variabel Budaya Perusahaan terhadap Komitmen Karyawan dan Kinerja Perusahaan Kelompok Penerbitan Pers Jawa Pos, Disertasi Universitas Airlangga, Surabaya.
- Byar, Loyd & Leslie W. Rue. 1984, Human Resources and Management Skill, Kerper & Row, Publisher, New York.
- Chow, W., Madu, C., Kuei, C. H., Lu, M., Lin., C., & Tseng, H., 2008. Supply Chain Management in the US and Taiwan: An Empirical Study. Omega 36(5): 665-79.
- Ghiani, Laporte and Musmanno, 2004. Introduction to Logistics System Planning and Control, John Wiley & Sons Ltd, Chicester.
- Handoko, T. Hani, 2000. Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi L. BPFE, Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia, PT. Grafindo, Jakarta.
- Heizer, Jay and Render Barry, 2010. Operations Management. Manajemen Operasi, Edisi 9. Salemba empat, Jakarta.
- Hidayatullah, C. Juanir. 2006. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pengguna Bus Malam Cepat Safari Dharma-Raya. Malang: Jurusan Manajemen Pemasaran FE Universitas Brawijaya
- Hurley, Robert, F. And Estelamy, Hooman, 1998. Alternative Indexes For Monitoring Costmer Perception Of Service Quality ; A Comparative Evaluation In A Retail Context, Journal Of The Academy Of Marketing Science.
- Ikatan Akuntansi Indonesia, 1994, Standar Akuntansi Keuangan, Buku I, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Ilyas, Yaslis, 1999. Kinerja, Teori Penelitian, Cetakan I, Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, Fakultas Kesehatan, Mars Universitas Indonesia, Jakarta.
- Indrajit, Richardus Eko dan Djokopranoto Richardus, 2002. Konsep Manajemen Supply Chain Cara Baru Memandang Mata Rantai Penyediaan Barang, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia (GRASINDO).
- Irawan, Prasetya. 1997. Manajemen Sumber Daya manusia, STIA LAN, Jakarta.
- Jacobalis, Samsi, 2000. Beberapa Teknik dalam Manajemen Mutu, Manajemen Rumah Sakit. Universitas Gadjahmada, Yogyakarta.
- Jacobs, F. Robert and Chase Richard B., 2008. Operations and Supply Management : The Core, The McGraw-Hill/Irwin Compaies, New York.
- Kosasih, Sobarsa, 2009. Manajemen Operasi, bagian pertama. Penerbit: Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Laurensius, Ferry, 2006, Jurnal Manajemen Usahawan Indonesia, Jakarta: Penerbit Lembaga Manajemen FE UI
- Mangkunegara, Anwar Prabu AA., 2000, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Marwan, Asri, 1991. Marketing, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, UPP, AMPP, YKPN, Yogyakarta.
- Mathis, Robert L., dan Jackson, John H., 2002, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Nitisemito, S., 1993. Pemasaran, Edisi Revisi, Cetakan Ketiga Belas, Ghalia Indonesia, Jakarta.

- Pardede, Pontas M., 2005. Manajemen Operasi dan Produksi; Teori, Model dan Kebijakan. ANDI, Yogyakarta.
- Prasetya, Hery dan Lukiasuti Fitri, 2009. Manajemen Operasi. MedPress, Yogyakarta
- Rahmawati, Emma, dan Musa Hubeis, 2011. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Jasa Pengiriman Paket Pada Kantor Pos Kota Depok. Jurnal Manajemen an Organisasi Vol. II, No. 1. April 2011.
- Reksohadiprodjo, Sukanto, 1997. Manajemen Produksi dan Operasi. Edisi 1. BPFE, YOGYAKARTA.
- Sedharmayanti, 2003, Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif & Efisien, Bandung: CV. Mandar Maju
- Setiadi, Nugroho J, 2000. Perilaku Konumen : Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penetian Pemasaran, PT. Prenada Media, Jakarta
- Setiadi, Nugroho J. (2010) Perilaku Konsumen (Edisi Revisi) Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan, Dan Keinginan Konsumen (Cetakan Ke-4). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Siagian, Yolanda M., 2005. Aplikasi Supply Chain Management Dalam Dunia Bisnis, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Simamora, Henry, 1999. Manajemen Sumber Daya Manusia, STIEYKPN, Yogyakarta.
- Siswanto, Bobby, 2015. Kualitas Layanan Logistik PT JNE Surabaya Pada Jasa Layanan PESONA. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 4 No. 1 (2015).
- Slack, Chambers, and Johnston, 2010. Operations Management, Sixth Edition. Rotolito Lombarda, Italy
- Sople, Vinot V, 2007. Logistics Management The Supply Imperative First Impression, Dorling Kindersley Pvt. Ltd, India.
- Stanton, William J. 1993. Prinsip-Prinsip Pemaaran, Erlangga, Jakarta.
- Sudalaimuthu, S and Raj S. Anthony, 2009. Logistics Management For Internasional Bussiness text and cases, PHI Learning Private Limited, New Delhi.
- Sugiyono, 2009. Statistik Untuk Penelitian. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta. Bandung.
- Tika, Moh. Pabundu, 2006, Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Tjandra, W. Riawan, 2005, Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: Penerbit Pembaruan
- Tjiptono, Fandy, 2000. Manajemen Jasa, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. (2011). Service, Quality, & Satisfaction, Edisi 3 Yogyakarta: Andi.
- Tohardi, A. 2002. Pemahaman praktis Manajemen Sumber Daya Manusia, Cv. Mandar Maju, Bandung.
- Toyli, Juuson. LottaHakinen. LauriaOjala and TapioNaula. 2008. Logistic and Financial Performance. International Journa of Physical Distribution and Logistics Management Vol 38 No.1 (2008).
- Wallenbrg, C.M. and J. Weber. "Structural Equation Modelling as a Basic For Theory Development within Logistics and Supply Chain Management Research." In H. Kotzab, S. Seuring, M. Muller and G. Reiner (Eds.), Research Methodologies in Supply Chain Management, Physica, Heidelberg, 2005, pp. 171-1985
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., (1990), Delivering Quality Service, New York.