

## ABSTRAK

**TARA LUTHFIA RIANDA, 21111032**

**ANALISIS SISTEM INFORMASI LOGISTIK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI PADA J&T EXPRESS**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2025**

**Kata Kunci : J&T Express, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan, SEM-PLS, Sistem Informasi Logistik,**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak dari Sistem Informasi Logistik dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pada cabang J&T Express di Surabaya Utara. Latar belakang penelitian ini adalah pentingnya sistem informasi dan layanan dalam membangun kepuasan dan loyalitas pelanggan ditengah persaingan ketat dalam industri layanan logistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*). Dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan aktif J&T *Express*.

Hasil studi ini menunjukkan bahwa sistem informasi logistik dan kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan pengaruh masing-masing sebesar 40,3% dan 56,7%. Kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 59,6%. Namun, baik sistem informasi logistik maupun kualitas layanan tidak berdampak langsung pada loyalitas pelanggan. Sebaliknya kedua variabel tersebut berdampak secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan sebesar 24,0% dan 33,8%. Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memainkan peran penting sebagai variabel mediasi dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Penelitian ini memberikan implikasi pada manajemen J&T Express agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menjadi prioritas utama dalam strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam literature pemasaran jasa logistik, khususnya pada ekspedisi modern seperti J&T *Express*.