

KUALITAS LAYANAN DALAM LAYANAN LOGISTIK: INTEGRASI TINJAUAN SISTEMATIS DAN ANALISIS BIBLIOMETRIK PADA TAHUN 2015-2025

SERVICE QUALITY IN LOGISTIC SERVICE: INTEGRATING SYSTEMATIC REVIEW AND BIBLIOMETRIC ANALYSIS IN 2015-2025

Angie Devana Putri Liem ^{a,1}

^a Sains Manajemen, Departemen Manajemen Bisnis, Fakultas Desain Kreatif Dan Bisnis Digital Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Sukolilo, Surabaya, Indonesia 60111

¹ angie.devana@gmail.com

*corresponding: angie.devana@gmail.com

Diterima: 20 Januari 2026, direvisi: 23 Februari 2026, disetujui: 09 Maret 2026, diterbitkan: 30 April 2026

ABSTRAK

Penelitian ini menyajikan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menganalisis implementasi dan pengaruh kualitas layanan dalam konteks logistik di berbagai rantai pasok yang kompleks. Proses seleksi artikel menggunakan panduan PRISMA melalui database Scopus dengan *keyword* yang telah ditetapkan, menghasilkan 18 artikel final yang lolos penyaringan *eligibility criteria*. Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan kualitas layanan menekankan pada keandalan operasional, ketepatan waktu (*punctuality*), dan kualitas informasi digital sebagai indikator utama. Secara kausalitas, *reliability* adalah prediktor terkuat kepuasan pelanggan dan kepuasan ini juga berperan sebagai mediator yang menggerakkan loyalitas jangka panjang. Penelitian ini menggambarkan bahwa kualitas layanan adalah pilar strategis logistik modern yang menekankan fokus pada *assurance* dan *digital visibility* untuk mempertahankan daya saing.

Kata kunci: Kualitas Layanan Logistik, Loyalitas Pelanggan, Tinjauan Literatur Sistematis

ABSTRACT

This research presents a Systematic Literature Review (SLR) to analyze the implementation and impact of service quality within the context of logistics across various complex supply chains. The article selection process followed the PRISMA guidelines through the Scopus database using predetermined keywords, yielding 18 final articles that passed the eligibility criteria screening. The results indicate that the application of service quality emphasizes operational reliability, punctuality, and digital information quality as the primary indicators. In terms of causality, reliability is the strongest predictor of customer satisfaction, which further functions as a mediator driving long-term loyalty. This study concludes that service quality is a strategic pillar of modern logistics, emphasizing a focus on assurance and digital visibility to sustain competitiveness.

Keywords: *Logistic Service Quality, Customer Loyalty, Systematic Literature Review*

Pendahuluan

Pertumbuhan *e-commerce* di Asia menunjukkan tren yang sangat pesat. Jumlah pengguna *e-commerce* di Asia mengalami peningkatan dari 547 juta pengguna dari tahun 2017 menjadi 1,49 miliar pengguna pada tahun 2024. Peningkatan jumlah pengguna *e-commerce* ini diproyeksikan akan terus meningkat hingga melampaui 2 miliar pengguna pada tahun 2029 (Statista, 2024). Peningkatan ini mencerminkan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap transaksi digital serta volume aktivitas perdagangan secara daring. Di Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat bahwa jumlah usaha *e-commerce* mencapai 4,40 juta usaha pada tahun 2024, meningkat 15,30% dibandingkan tahun sebelumnya. Terdapat banyak faktor yang memengaruhi transaksi di *e-commerce* yaitu kemampuan perusahaan dalam memastikan produk dapat diterima pelanggan secara cepat, tepat, aman, dan sesuai harapan. Oleh karena itu, logistik menjadi salah satu elemen penting yang menentukan keberhasilan operasional *e-commerce*.

Logistik penting dalam menjadi penghubung produksi serta konsumsi. Layanan logistik berhubungan dengan pengelolaan pergerakan barang dari satu titik ke titik lainnya. Kualitas layanan logistik (SLQ) menjadi sebuah standar efisien serta akurat barang dipindahkan melalui *supply chain*. Penyedia layanan logistik harus memastikan proses ini berjalan secara efisien dan mengoptimalkan perencanaan rute pengiriman. Efisiensi ini tercipta dari pengukuran yang tepat di berbagai tahap, seperti waktu pengiriman, jumlah pesanan, investaris, hingga aktivitas operasional. Praktik logistik berorientasi operasional sehingga memerlukan pengelolaan proses untuk mencapai tingkat efisiensi (Bowersox *et al.*, 1997). Dalam proses distribusi serta logistik memiliki kaitan erat dengan layanan pelanggan. Hal ini karena proses logistik dari ketepatan waktu pengiriman hingga akurasi serta kondisi barang saat diterima menjadi pengalaman yang langsung dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, pengalaman yang didapatkan oleh pelanggan baik secara positif maupun negatif itu akan memengaruhi loyalitas dari pelanggan.

Kapasitas logistik mampu menghasilkan kepuasan serta loyalitas pelanggan yang lebih besar. Kepuasan pelanggan ini akan mendorong sebuah perusahaan dalam mencapai keunggulan kompetitif di pasar. dalam proses pemasaran layanan pelanggan dan juga pengiriman sangat menentukan dalam penjualan sebuah produk. Elemen yang berkaitan dengan logistik dan layanan pelanggan ini hanya memakan biaya 20% dari total biaya produk. Namun, kedua elemen tersebut memberikan 80% dampak signifikan terhadap kepuasan yang dapat memengaruhi keputusan pembelian dari pelanggan (Rushton *et al.*, 2012).

Layanan logistik memiliki peran dalam menentukan keberhasilan dalam sebuah pengalaman pelanggan, termasuk dalam berbelanja secara daring. Kualitas dari layanan logistik ini menjadi kunci yang membedakan pengalaman pelanggan dari satu *platform* dengan *platform* lainnya (Do et al., 2023). Hal ini membuktikan bahwa logistik tidak hanya menjadi elemen pendukung tetapi juga strategi dalam loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini untuk menganalisis tren penelitian serta peran dari kualitas layanan dalam konteks logistik menggunakan analisis Systematic Literature Review (SLR) dan bibliometrik. Adapun rumusan masalah yang akan dianalisis melalui penelitian ini, yaitu perkembangan penelitian tentang penerapan model kualitas layanan dalam industri logistik, kualitas layanan yang diterapkan dalam konteks layanan logistik, dan kualitas layanan memengaruhi kinerja logistik terkait kepuasan pelanggan.

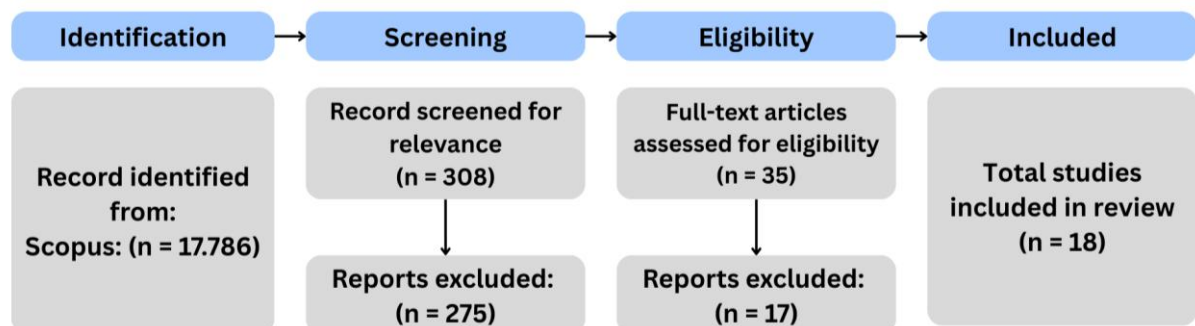
Metode Penelitian

Penelitian menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) yang dikombinasikan dengan panduan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). PRISMA merupakan seperangkat rekomendasi berbasis bukti yang dirancang untuk mendorong pelaporan tinjauan sistematis secara transparan dan lengkap, sekaligus membantu peneliti dalam mendeskripsikan apa yang dilakukan, apa yang ditemukan, serta apa yang direncanakan dalam proses *review* (Mishra & Mishra, 2023). Penerapan metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses mulai dari identifikasi, seleksi, penelitan kelayakan, hingga inklusi artikel dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penerapan kerangka PRISMA dalam penelitian ini memberikan struktur yang terstandarisasi sehingga meminimalkan potensi bias dalam pemilihan literatur.

Tahapan SLR dengan panduan PRISMA dalam penelitian ini terdiri dari beberapa langkah yang saling terintegrasi. Tahap pertama adalah menentukan sumber informasi yang digunakan sebagai basis pencarian artikel. Dalam penelitian ini, sumber artikel diperoleh dari database Scopus, yang dipilih karena cakupannya yang luas serta reputasinya sebagai salah satu basis data jurnal internasional terpercaya. Tahap selanjutnya adalah melakukan seleksi studi berdasarkan *keyword* yang telah ditetapkan sebelumnya, dilanjutkan dengan pengumpulan data dari artikel-artikel yang dinilai relevan dengan topik penelitian. Berikutnya ditetapkan

eligibility criteria yang berfungsi sebagai acuan untuk menentukan artikel mana yang layak diikutsertakan (*included*) maupun dikeluarkan (*excluded*) dari proses tinjauan. Tahap akhir adalah menentukan data spesifik yang diekstraksi dan dianalisis dari setiap artikel terpilih guna menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan (Tedja *et al.*, 2024).

Perkembangan penelitian mengenai kualitas layanan dalam konteks logistik berkembang pesat. Penelitian akademis ini bersifat eksploratif sehingga diperlukan tinjauan pustaka lebih mendalam dengan analisis bibliometrik menggunakan perangkat lunak VOSviewer untuk mengidentifikasi perkembangan topik penelitian serta tren yang muncul mengenai kualitas layanan dalam logistik dari artikel tahun 2015 hingga tahun 2025. Periode 2015-2025 dipilih karena pada rentang periode tersebut terjadi transformasi digital dan pertumbuhan *e-commerce* yang secara signifikan memengaruhi standar kualitas layanan logistik. Oleh karena itu, artikel yang terbit dalam periode ini dinilai menggambarkan kondisi, tantangan, dan indikator kualitas layanan logistik yang relevan dengan kondisi saat ini.



Gambar 1. Eligibility Criteria

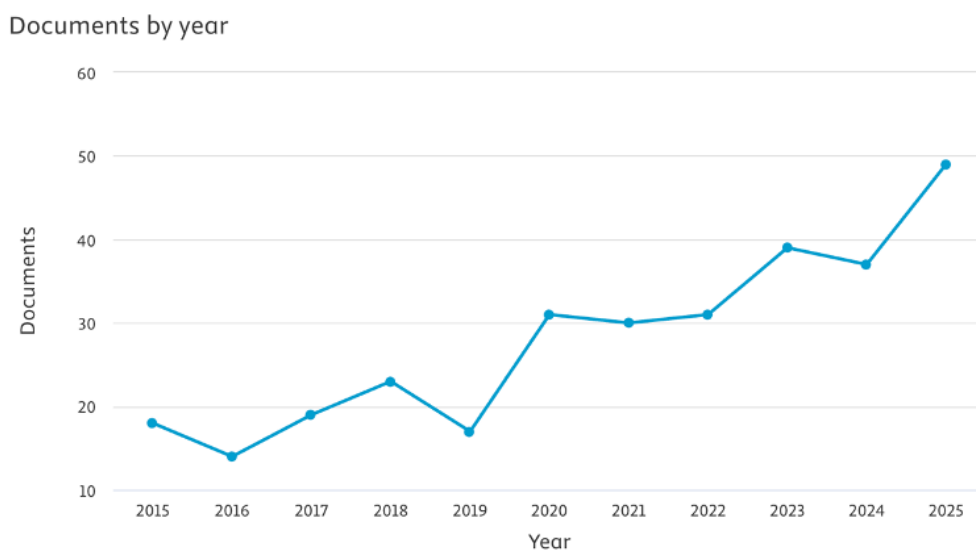
Kriteria kelayakan diterapkan untuk menjamin relevansi dari studi yang dipilih. Pada penelitian ini terdapat beberapa kriteria inklusi, yaitu relevansi topik yang membahas kualitas layanan dalam konteks logistik, seperti *e-commerce logistics*, *courier services*, *freight & distribution*, *cold chain logistics*, *transportation service quality*, dan *seaport/airport user* yang mencakup kualitas layanan ke pelanggan. Selain itu, variabel yang berhubungan dengan pelanggan, seperti *customer satisfaction*, *customer loyalty*, *customer trust*, *customer experience*, *perceived service quality*, dan *service performance*. Dalam studi terpilih juga

harus menggunakan data yang bersumber dari data primer maupun sekunder. Pada tahap ini juga memastikan bahwa metode yang digunakan jelas serta analisis telah sesuai tujuan.

Hasil dan Pembahasan

Analisis Keluaran Publikasi

Analisis bibliometrik terhadap 308 artikel dengan topik “Service Quality in Logistic Service” menunjukkan peningkatan yang secara konsisten dengan penurunan kecil. Hal ini ditunjukkan dalam Gambar 2.



Gambar 2. Jumlah Publikasi

Sumber: Scopus, 2025

Gambar 2 menggambarkan perkembangan publikasi dalam rentang tahun 2015 hingga 2025.

Periode 2015-2019

Pada periode ini memiliki fluktuasi kecil, yang ditunjukkan dari publikasi sebanyak 18 pada tahun 2015 dan pada 2016 terdapat penurunan menjadi 14 publikasi. Pada tahun 2017-2018 menunjukkan peningkatan kembali meskipun terdapat penurunan kembali di tahun 2019. Periode ini menunjukkan pertumbuhan yang tidak konsisten atau stabil hampir di setiap tahunnya.

Periode 2020-2022

Periode ini menunjukkan lonjakan yang signifikan dengan jumlah 31 publikasi. Terdapat pertumbuhan yang konsisten dari 2020 hingga tahun 2022. Periode ini menunjukkan fase yang stabil.

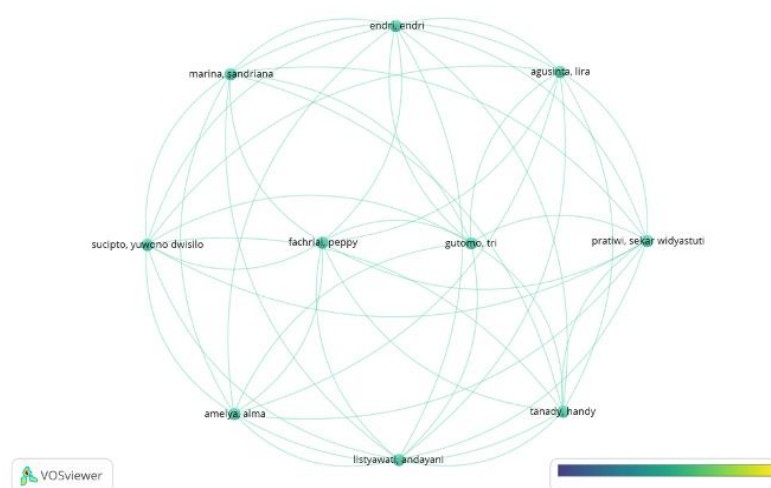
Periode 2023-2025

Pada 2023 menunjukkan peningkatan kembali ke 39 publikasi dan puncak publikasi pada tahun 2025, yaitu mencapai 49 publikasi. Periode tahun ini menunjukkan minat riset yang semakin berkembang dan mencapai puncak pada tahun 2025. Perkembangan topik mengenai kualitas layanan pada layanan logistik periode 2015 hingga tahun 2025 menunjukkan perkembangan yang cukup stabil dengan penurunan kecil. Topik ini mulai diminati oleh peneliti dan semakin berkembang setiap tahunnya.

Analisis Jaringan Kolaborasi

Kolaborasi Peneliti

Kolaborasi antar peneliti penting dalam perkembangan riset serta keilmuan. Kolaborasi antar peneliti menciptakan sebuah keterbaruan dalam keilmuan yang dilihat dari berbagai perspektif. Berdasarkan 308 publikasi yang dihasilkan oleh 745 penulis, jaringan kolaborasi peneliti dalam bidang kualitas layanan dalam logistik telah dipetakan pada gambar 2 di bawah ini.



Gambar 3. Peta Kolaborasi Peneliti

Sumber: VOSviewer, 2025

Gambar 3 menunjukkan peta kolaborasi antar-penulis yang berkontribusi pada penelitian bertema kualitas layanan dalam logistik melalui analisis *co-authorship* di VOSviewer. Visualisasi peta tersebut menggambarkan keterhubungan antar peneliti yang membentuk struktur hampir *full connected graph*. Hal ini ditunjukkan dengan tidak adanya kluster terpisah yang mencerminkan bahwa komunitas peneliti saling bekerja sama dan cukup intens. Kerja sama ini bisa didasarkan dari institusi yang sama maupun jaringan topik riset yang relevan. Terdapat beberapa penulis yang memiliki kolaborasi paling banyak dengan node yang berada di posisi sentral. Beberapa penulis tersebut yaitu Endiri, Endiri; Gutoomo, Tri; Fachrial, Peppy. Pada visualisasi tersebut juga menunjukkan bahwa tidak ada penulis yang dominan dan penelitian cenderung dilakukan dengan kolaborasi.

Kolaborasi Institusi

Berdasarkan analisis terhadap 308 publikasi, ditemukan 519 institusi terlibat dalam tren penelitian ini. Angka tersebut menunjukkan kontribusi aktif dari berapa institusi dalam memperkaya riset terkait kualitas layanan dalam konteks logistik yang terlihat pada gambar 4 di bawah ini.

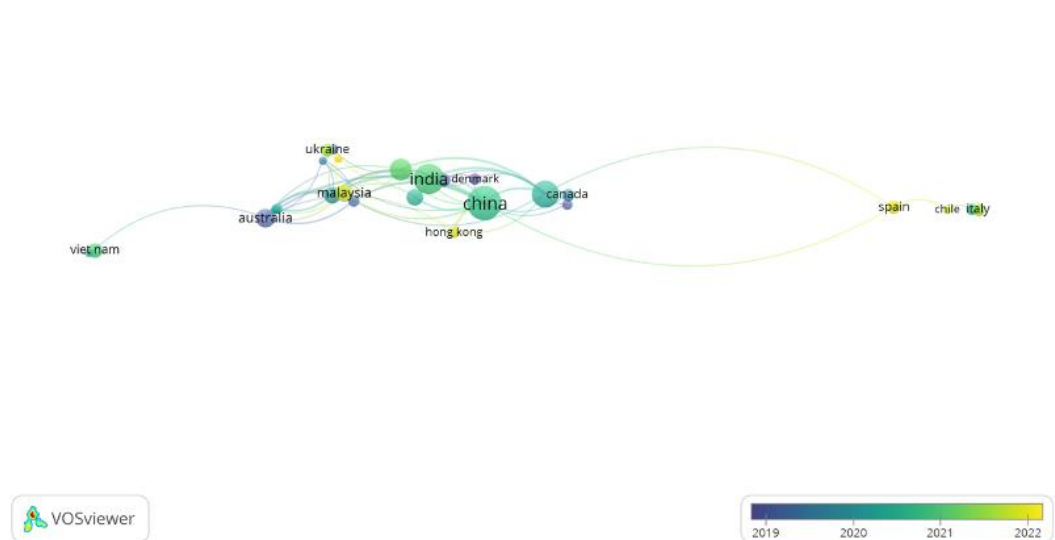


Gambar 4. Peta Kolaborasi Peneliti

Sumber: VOSviewer, 2025

Pada gambar 4 menunjukkan bahwa node sentral adalah Management Development Institute (MDI). MDI menjadi institusi penghubung utama antar kelompok universitas yang periodenya lebih lama, yaitu rentang 2018 hingga 2020 dan kelompok yang lebih baru, yaitu pada tahun 2022 dan 2023. Hal ini menunjukkan penelitian ini masih terbatas antar beberapa institusi dan belum menjadi sebuah *cluster* yang besar. Kolaborasi internasional masih belum masif dari tahun ke tahun.

Perkembangan riset dan kolaborasi dari instusi ini menunjukkan adanya potensi dalam pengembangan kolaborasi ilmiah lintas negara. Kolaborasi ini dipetakan dalam gambar 5 di bawah ini.



Gambar 5. Peta Kolaborasi Negara

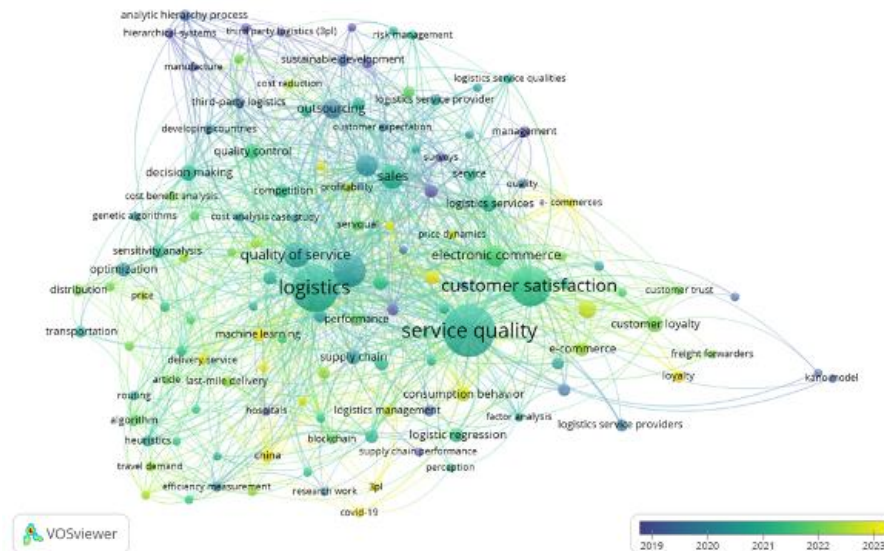
Sumber: VOSviewer, 2025

Gambar 5 menunjukkan negara-negara yang saling berkolaborasi dalam publikasi ilmiah mengenai kualitas layanan dalam logistik. Pada pemetaan tersebut terlihat India dan China merupakan pusat kolaborasi global dengan node terbesar. Kedua negara ini menjadi penghubung kolaborasi lintas negara dan memiliki tingkat produktivitas publikasi yang tinggi. Adapun beberapa negara lain yang memiliki kolaborasi yang tinggi, yaitu Malaysia, Denmark, Hong Kong, dan Canada.

Analisis Klaster Kata Kunci

Penelitian mengenai kualitas layanan dalam logistik mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Penelitian tersebut tidak hanya menjawab permasalahan secara akademis

melainkan juga secara praktis. Melalui analisis bibliometrik yang menggunakan VOSviewer ditemukan pola jaringan kata kunci di gambar 6 di bawah ini.



Gambar 6. Visualisasi Jaringan Kata Kunci

Sumber: VOSviewer, 2025

Gambar 6 menunjukkan jaringan kata kunci yang memiliki beberapa kluster. Kluster pertama berfokus pada *service quality* dan *customer behavior* dalam node besar. Kluster ini berhubungan pada hubungan pelanggan dalam konteks logistik dengan perkembangan dari tahun 2021 hingga tahun 2023. Dengan beberapa kata kunci, diantaranya *service quality*, *customer satisfaction*, *customer loyalty*, *customer trust*, *electronic commerce*, *consumption behaviour*, dan *logistics service providers*. Kluster kedua, yaitu berfokus pada *logistics operations* dan *optimization cluster*. Pada kluster ini membahas hal teknis seperti proses fisik logistik, rute, biaya, dan performa distribusi. Adapun beberapa kata kunci dalam kluster ini, yaitu *logistics*, *transportation*, *distribution*, *routing*, *optimization*, *sensitivity analysis*, *heuristics*, *delivery services*, dan *last-mile delivery*. Kluster tiga membahas mengenai teknologi baru dalam *supply chain*. Adapun beberapa kata kunci di dalamnya, yaitu *supply chain*, *blockchain*, *machine learning*, *logistics regression*, *efficiency measurement*, dan *third-party logistics*. Kluster terakhir, yaitu berfokus manajemen strategis dalam logistik. Kata kunci pada kluster ini, yaitu *outsourcing*, *third-party logistics*, *cost reduction*, *profitability*, *risk management*, *decision making*, *analytic hierarch process*, dan *cost-benefit analysis*. Kluster ini

memiliki warna campuran yang menunjukkan topik ini cukup konsisten dibahas dalam jangka waktu yang lama.

Content Analysis

Adapun hasil dari analisis yang dilakukan menggunakan Systematic literature Review (SLR) dengan metode PRISMA. Metode PRISMA merupakan pedoman untuk melakukan tinjauan sistematis dari literatur untuk mengumpulkan data (Tedja et al., 2024). Literatur yang ditemukan bersumber dari Scopus berjumlah 17.786 yang kemudian diseleksi menjadi 18 menjadi artikel final dengan kriteria yang telah ditentukan. Berikut tabel 1 yang mencakup artikel final.

Tabel 1. Literatur *Included* Berdasarkan Data dari Scopus

Judul Artikel	Negara	Metode	Sektor Studi	Variabel
Exploring the service quality in the e-commerce context: a triadic view	Multi-Country	SEM	Logistik E-commerce (triad view)	Service quality, customer satisfaction, customer loyalty
Charting the path consumer satisfaction: an innovative investigation into fresh e-commerce through text mining and spatiotemporal	China	Text mining (LDA, SVM) & regresi	Logistik e-commerce makanan segar	Service quality, customer satisfaction
Determinants of customer satisfaction with parcel locker services in last-mile logistics Consumer perceptions to support IoT based smart parcel locker in China	China	SEM	Logistik last-mile (parcel locker)	Customer satisfaction, service quality (SERVQUAL, LSQ)
How to achieve customer satisfaction? Perspective of	China	PLS-SEM	Logistik last-mile	Service quality, customer satisfaction,

Judul Artikel	Negara	Metode	Sektor Studi	Variabel
logistics outsourcing performance			(parcel locker)	customer intention
Using a modified SERVQUAL approach to assess the quality of supply chain services in greek online supermarkets	Poland	Model kano. Pohon klasifikasi	Logistics outsourcing (B2B)	Customer satisfaction, biaya logistik, waktu pengiriman
Effects of parcel delivery service on customer satisfaction in the Saudi Arabian logistics industry: does the national culture make a difference?	Yunani	Modified SERVQUAL	Supermarket online (layanan supply chain)	Service quality, customer expectations, customer perceptions
Anlysis of challenges faced by Indian logistics service providers	Arab Saudi	Analisis regresi	Layanan pengiriman parsel	Service quality, customer satisfaction
Perfomance measurement of Indian-based third party logistics sector: an empirical study of user versus provider perspectives	India	ISM, MICMAC analysis	Logistics service providers (LSPs)	Service quality (sebagai hasil tantangan)
Exploring relationships between service quality dimensions and customer satisfaction: empirical study in context to Indian logistics service providers	India	Survei, analisis komparatif	Third party logistics (3PL)	Service quality (perspektif pengguna)
The impact of logistics services on customer satisfaction: an empirical study in the covid 19 pandemic	India	SEM	Logistics service providers (LSPs)	Service Quality, customer satisfaction, customer loyalty

Judul Artikel	Negara	Metode	Sektor Studi	Variabel
Impact of e-RSLQ in repurchase intention in Vietnam's e-commerce market: the mediating role of customer satisfaction and trust	Vietnam	Analisis regresi (EFA)	Layanan pengiriman (aplikas Grab)	Service quality, customer satisfaction
Digital informatics integration in manufacturing supply chains: enhancing environmental service quality and logistics efficiency through smart accounting systems	Vietnam	PLS-SEM	e-commerce reverse logistics (e-RLSQ)	Repurchase intention, customer satisfaction, customer trust
The effect of humanitarian logistics service quality to customer loyalty using kansei engineering: evidence from Indonesia logistics service providers	Indonesia	PLS-SEM	Rantai pasok manufaktur (B2B)	Service quality, logistics efficiency, competitive advantage
Service quality, punctual cargo delivery, and customer loyalty: the mediating role of customer decisions	Indonesia	PLS-SEM (kansei engineering)	Logistik kemanusiaan	Service quality, customer loyalty, customer satisfaction, customer trust
Blueprinting construction logistics services for quality improvement	Indonesia	Path analysis	Layanan pengiriman (e-commerce platform)	Service quality, punctual delivery, customer loyalty, customer decision
The antecedents and contingency factors for seaport user's time	Swedia	Mixed-method	Logistik konstruksi	Service quality (sebagai fokus

Judul Artikel	Negara	Metode	Sektor Studi	Variabel
efficiency: resource-based view perspective				peningkatan kualitas)
Attitudes of 3PL providers of the companies towards the activities of organizational performance	Tanzania	OLS regresi	Pelabuhan (seaport/freight forwarders)	Service quality, time efficiency
Attitudes of 3PL providers of the companies towards the activities of organizational performance	Turki	Analisis regresi	Third party logistics (3PL)-B2B	Service quality, relationship management, oeganizational effectiveness

Sumber : (Penulis, 2025)

Tabel 1 menunjukkan hasil literatur yang telah diseleksi menggunakan kriteria yang telah ditentukan dan menghasilkan 18 literatur yang akan dianalisis lebih lanjut. Selanjutnya adalah tabel data kuantitatif.

Tabel 2. Bukti Empiris (kuantitatif)

Tematik	Variabel	Metrik Kuantitatif
Peningkatan efisiensi waktu pengguna	Hubungan positif: order picking efficiency/information sharing → seaport users'time efficiency	Koefisien β bersifat positif dan signifikan ($p < 0.01$). Ditemukan bahwa order picking efficiency dan inter-institutional information sharing memiliki pengaruh yang signifikan terhadap seaport users time efficiency.
Dominasi reliability/assurance	Reliability/assurance customer satisfaction	→ Koefisien β tertinggi dari diantara dimensi service quality lainnya. Reliability dan empathy ditekan sebagai prediktor terkuat terhadap customer satisfaction dalam konteks pengiriman parcel.

Tematik	Variabel	Metrik Kuantitatif
Mediasi utama menuju loyalty	Service quality → customer satisfaction → customer loyalty	Uji mediasi signifikan. Koefisien kepuasan bersifat parsial. Hal ini menggambarkan sebagai besar pengaruh service quality terhadap loyalitas terjadi melalui satisfaction.
Dampak strategis	Digital service quality → kinerja lingkungan → keunggulan kompetitif	Koefisien path positif dan bukti media kuantitatif. Implementasi Digital Environmental Management Accounting Systems (DEMAS) secara signifikan meningkatkan service quality melalui peningkatan kinerja lingkungan ($\beta = 0.542$, $p < 0,001$). kinerja lingkungan memediasi parsial hubungan ini dengan indirect effect = 0.294, VAF = 38,6%)
Kualitas model keseluruhan	Nilai R^2	Nilai R^2 model hasil menunjukkan data prediksi kuat. Model logistik B2B menjelaskan 52.8% varians dari competitive advantage (Nilai $R^2 = 9.528$) dan 47.3% dari varians environmental service performance.
Validasi instrumen	Uji reabilitas dan validitas (Average Variance Extracted) AVE, (Composite Reability) CR, Cronbach's alpha	Nilai AVE sebagian besar studi berada diatas ambang 0.5, dan CR serta Cronbach's alpha berada di atas 0.7, memvalidasi pengukuran yang digunakan.

Sumber : (Penulis, 2025)

Tabel 2 menunjukkan bukti empiris secara kuantitatif mengenai pernyataan bahwa kualitas layanan mendorong loyalitas terutama melalui peningkatan kepuasan dikonfirmasi melalui uji mediasi dari studi-studi dalam tabel tersebut.

Kualitas layanan dalam layanan logistik

Kualitas layanan dalam konteks logistik menekankan pada keakuratan, waktu, dan informasi digital. Dalam sitesis tematik yang telah disusun mengindikasikan bahwa kualitas

layanan (*service quality*) dalam industri logistik diterapkan dengan model tradisional. Model tradisional ini diterapkan agar lebih relevan dengan kebutuhan operasional. Aspek yang dominan adalah *reliability* dan *punctuality* yang menunjukkan kemampuan serta akurasi waktu pengiriman barang oleh penyedia logistik. Pada B2C, ketepatan waktu pengiriman menjadi variabel yang sangat memengaruhi keputusan pelanggan. Hal ini terlihat pada penelitian Agusinta *et al.* (2024) yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Ketika pengiriman dilakukan sesuai jadwal yang dijanjikan, pelanggan cenderung mengambil keputusan untuk menggunakan layanan tersebut, yang selanjutnya membentuk loyalitas jangka panjang. Ketepatan waktu pengiriman tidak lagi menjadi salah satu syarat, melainkan menjadi syarat kunci dalam kepuasan pelanggan.

Penerapan kualitas layanan juga didukung oleh kualitas informasi. Pelanggan ingin mendapatkan informasi pelacakan barang mereka yang jelas serta *real-time*. Keterbukaan dan transparansi informasi ini akan menjadi indikator jaminan kualitas terutama pembelian barang secara daring, seperti *e-commerce* maupun *reverse logistics*. Dalam B2B seperti perusahaan 3PL, kualitas layanan ditentukan oleh keahlian teknis, sumber daya manusia yang berkualitas, dan adanya *assurance*. Profesionalitas serta konsistensi menjadi aspek penting selain kecepatan pengiriman.

Implementasi kualitas layanan ini diterapkan sesuai perusahaan dan jenis produknya. Pada barang yang rusak, maka perlu diperhatikan aspek seperti keamanan kemasan, pengaturan suhu, dan prosedur *handling* untuk memastikan keamanan, efisiensi, serta kepuasan semua pihak. Hal ini relevan dengan hasil dari analisis bibliometrik yang berisi kata kunci dominan, salah satunya adalah *supply chain*. Hal ini selaras dengan temuan SLR yang mengungkapkan bahwa penerapan kualitas layanan tidak hanya pada level akhir, tetapi sepanjang rantai pasok tersebut dari awal hingga akhir. Konsistensi serta efisiensi dari kualitas layanan akan mampu memperkuat koordinasi rantai pasok secara keseluruhan.

Selain itu, analisis bibliometrik menemukan bahwa *efficiency measurement* sebagai salah satu topik utama dalam industri logistik. Hasil SLR menggambarkan relevansi, yaitu kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan kinerja operasional. Hal ini mencakup beberapa aspek, yaitu efisiensi waktu, *order picking efficiency*, efisiensi informasi, dan persaingan unggul. *Efficiency measurement* menegaskan bahwa tidak hanya berpengaruh pada kepuasan pelanggan tetapi juga terhadap efisiensi internal perusahaan.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kinerja logistik terkait pelanggan

Terdapat tiga mekanisme utama yang memengaruhi kinerja layanan logistik dengan pelanggan, diantaranya yaitu dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan, media melalui loyalitas dan pengaruh terhadap kinerja operasional.

Pertama, *reability* menjadi dimensi kualitas layanan yang paling penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika pengiriman barang datang tepat waktu dan dalam kondisi yang aman, maka hal ini akan memberikan kepuasan pelanggan. Jika ada keterlambatan atau kendala dalam pengiriman barang, maka aspek *responsiveness* dan *emphaty* penting untuk diterapkan. Ketanggapan dalam menyelesaikan keluhan dari pelanggan akan memberikan nilai tambah positif di benak pelanggan. Hal ini selaras dengan Nguyen et al., (2023) yang mengungkapkan bahwa *responsiveness* sebagai faktor yang berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan menghadapi masalah dan institusi yang terlibat membantu menemukan solusi dari permasalahan yang ada, hal tersebut akan mampu mempertahankan kepuasan dari pelanggan.

Kedua, kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Dalam B2B dan *humanitarian logistics*, aspek *assurance* dan kepercayaan pelanggan juga menjadi mediator. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Gupta et al., (2018) yang hasil studinya menemukan bahwa kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas dari pelanggan. Kepuasan pelanggan penting dalam mempertahankan tujuan kinerja jangka panjang serta mempertahankan pelanggan dari perusahaan logistik.

Ketiga, kualitas layanan tidak hanya berdampak pada pelanggan melainkan juga pada kinerja operasional perusahaan. Peningkatan kualitas layanan mampu mempercepat efisiensi waktu. Peningkatan tersebut mencakup *order picking efficiency* dan koordinasi informasi yang tepat serta akurat. Selain itu, digitalisasi layanan akan mampu mendukung kinerja perusahaan serta mampu bersaing secara kompetitif. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa nilai R^2 diatas 0,50 yang menggambarkan bahwa kualitas layanan memiliki kapasitas dalam memprediksi kinerja logistik dengan tingkat akurasi yang tinggi.

Evolusi praktik kualitas layanan dalam logistik

Hasil temuan dari analisis yang telah dilakukan, bisa terlihat bahwa kualitas layanan dalam logistik berkembang dari model tradisional menjadi lebih *adaptable* dengan perkembangan teknologi. Standar kualitas dalam logistik telah berevolusi, tidak hanya fokus pada ketepatan melainkan juga memerhatikan aspek *real-time*, integrasi sistem, analisis prediktif, dan adopsi teknologi yang meningkatkan efisiensi layanan.

Kualitas layanan dan adaptasi teknologi sekarang menjadi kunci utama agar mampu bersaing di pasar. Oleh karena itu, kualitas layanan dalam logistik harus menggambarkan kendalan proses, kemampuan digital, serta responsivitas perusahaan dalam merespons permintaan pasar.



Gambar 7. Evolusi Praktik Kualitas Layanan dalam Logistik

Simpulan

Kualitas layanan dalam konteks logistik menekankan pada keakuratan waktu serta transparansi informasi. Dalam B2C yang menjadi indikator jaminan kualitas terutama dalam pembelian barang, yaitu keterbukaan serta kemudahan mendapatkan informasi pelacakan barang secara *real-time* serta kualitas barang yang masih terjaga. Dalam B2B kualitas layanan ditentukan oleh keahlian teknis, sumber daya berkualitas, serta konsistensi menjadi indikator utama selain kecepatan pengiriman. Penerapan kualitas layanan ini tidak hanya pada level akhir, tetapi sepanjang rantai pasok secara keseluruhan. Adapun tiga hal utama yang memengaruhi kinerja layanan logistik, yaitu dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berperan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, serta kualitas layanan tidak hanya berdampak pada pelanggan melainkan juga pada kinerja operasional perusahaan.

Daftar Pustaka

- Agusinta, L., Amelya, A., Endri, E., Marina, S., Pratiwi, S. W., Fachrial, P., Sucipty, Y. D., Tanady, H., Listyawati, A., & Gutomo, T. (2024). Service quality, punctual cargo delivery, and customer loyalty: The mediating role of customer decisions. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(4), 2559–2566. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2024.5.014>
- BPS. (2025). *Statistik e-commerce 2024*. Badan Pusat Statistik.
- Bowersox, D., Mentzer, J., & Speh, T. (1997). Logistics leverage. *Journal of Business Strategies*, 25(2), 85–106.
- Do, Q. H., Kim, T. Y., & Wang, X. (2023). Effects of logistics service quality and price fairness on customer repurchase intention: The moderating role of cross-border e-commerce experiences. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, 103165. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2022.103165>
- Gupta, A., Singh, R., & Suri, P. (2018). Analysis of Challenges Faced by Indian Logistics Service Providers. *Operations and Supply Chain Management: An International Journal*, 214–225. <https://doi.org/10.31387/oscm0350215>
- Mishra, V., & Mishra, M. P. (2023). PRISMA for Review of Management Literature – Method, Merits, and Limitations – An Academic Review. In S. Rana, J. Singh, & S. Kathuria (Eds.), *Review of Management Literature* (pp. 125–136). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/S2754-586520230000002007>
- Nguyen, V. T., Tran, D. T. L., Dang, T. T. N., Nguyen, T. K. P., & Ngo, T. X. B. (2023). The Impact of Logistics Services on Customer Satisfaction: An Empirical Study in The COVID 19 Pandemic. *Journal of Organizational Behavior Research*, 8(1), 12–24. <https://doi.org/10.51847/MIoTW6LdxZ>
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2012). *The handbook of logistics & distribution management* (4. ed. repr). Kogan Page.
- Tedja, B., Al Musadieq, M., Kusumawati, A., & Yulianto, E. (2024). Systematic literature review using PRISMA: Exploring the influence of service quality and perceived value on satisfaction and

intention to continue relationship. *Future Business Journal*, 10(1), 39.

<https://doi.org/10.1186/s43093-024-00326-4>