

**PENGARUH KEANDALAN (*RELIABILITY*), DAYA TANGGAP
(*RESPONSIVENESS*), KEPASTIAN (*ASSURANCE*), EMPATI
(*EMPATHY*), DAN BUKTI FISIK (*TANGIBLES*), TERHADAP
DAYA SAING PERUSAHAAN JASA LOGISTIK:
STUDI KASUS DI PT SAMUDERA
SRIWIJAYA LOGISTIK**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Magister Manajemen



Oleh
WAWAN KURNIA
NPM. 2022502018

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG
2025**



FM-PM-09.5/05

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS

**Pengaruh Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*),
Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*),
terhadap Daya Saing Perusahaan Jasa Logistik: Studi Kasus di PT
Samudera Sriwijaya Logistik**

Nama Mahasiswa : Wawan Kurnia
NPM : 2022502018
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Diuji Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal 13 Februari 2025

No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	Tanda Tangan
01	Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom	
02	Anggota Komisi Penguji I Dr. Juhaini Alie, MM	
03	Anggota Komisi Penguji II Dr. Tien Yustini.,M.Si, CIRR.,CLMA	
Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi, <small>FAKULTAS EKONOMI</small>  Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D NIDN. 0208048701		Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,  Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom. NIDN. 0007077501



FM-PM-09.5/05

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

Tesis ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*), terhadap Daya Saing Perusahaan Jasa Logistik: Studi Kasus di PT Samudera Sriwijaya Logistik

Nama Mahasiswa : Wawan Kurnia

NPM : 2022502018

Program Studi : Magister Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

Komisi Penguji Sidang Tesis,

Ketua Komisi Penguji /
Pembimbing Utama,

Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom

Anggota Komisi Penguji I

Dr. Juhaini Alie, MM

Anggota Komisi Penguji II

Dr. Tien Yustini., M.Si, CIRR., CLMA

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen Program
Magister,

Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,
CDM., CMarcom.
NIDN. 0007077501

Dekan Fakultas Ekonomi,
FAKULTAS EKONOMI

Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D
NIDN. 0208048701



**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER**

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

Nama Mahasiswa : Wawan Kurnia
NPM : 2022502018
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang, 17 Februari 2025

**Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing,**

Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF., CDM., CMarcom

Anggota Komisi Penguji I,

Dr. Juhaini Alie, MM

Palembang, 17 Februari 2025

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI

Budi Setiawan, SE., MM., Ph.D

NIDN. 0208048701

Anggota Komisi Penguji II,

Dr. Tien Yustini., M.Si, CIRR., CLMA

Palembang, 17 Februari 2025

**Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,**

Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si., CF.,

CDM., CMarcom.

NIDN. 0007077501

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama lengkap : Wawan Kurnia

NPM : 2022502018

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tesis saya yang berjudul ;

Pengaruh Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Dan Bukti Fisik (*Tangibles*), terhadap Daya Saing Perusahaan Jasa Logistik: Studi Kasus di PT Samudera Sriwijaya Logistik

Tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain dan benar-benar hasil penelitian saya, sesuai kode etik akademik penulisan ilmiah. Pengutipan hasil penelitian orang lain atau penggunaan teori penelitian, saya selalu disebutkan sumber kutipan yang bersangkutan. Jika saya melakukan *plagiarisme* dan melanggar pernyataan tersebut, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademik yang berlaku di Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan saya tanda tangani secara sadar dan sebenarnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Februari 2025

Yang Menyatakan,



Wawan Kurnia

NPM. 2022502018

LEMBAR DEKLARASI HAK CIPTA

DEKLARASI HAK CIPTA DAN PERSEMBAHAN LICENSI TESIS TERBATAS KEPADA PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS IGM

Dengan ini, saya selaku penulis dan pemilik hak cipta kekayaan intelektual berupa tesis yang berjudul;

Pengaruh Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Dan Bukti Fisik (*Tangibles*), terhadap Daya Saing Perusahaan Jasa Logistik: Studi Kasus di PT Samudera Sriwijaya Logistik

Dengan sebenarnya memberikan kewenangan terbatas kepada program studi manajemen program magister Universitas Indo Global Mandiri Palembang; untuk menyimpan pada perpustakaan, menggandakan dan mensitasi untuk kepentingan penelitian ilmiah.

Demikianlah deklarasi ini dibuat dengan sesungguhnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 25 Februari 2025

Yang Mendeklarasikan,



Wawan Kurnia

NPM. 2022502018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis ini yang berjudul " **Pengaruh Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), Dan Bukti Fisik (*Tangibles*), Terhadap Daya Saing Perusahaan Jasa Logistik: Studi Kasus Pada PT Samudera Sriwijaya Logistik**, disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:


1. Bapak Dr. H. Marzuki Ali, S.E., M.M selaku rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Bapak Budi Setiawan, S.E.,M.M.,PhD selaku dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
3. Bapak Dr. Muhammad Wadud,S.E.,Msi.,CF.,CDM.,CMarcom selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri dan juga pembimbing akademik serta Ketua Komisi Penguji yang dengan penuh sabar dan perhatian dalam memberikan kontribusi berharga dalam bimbingan selama penyusunan tesis.
4. Bapak Dr. Juhaini Alie, MM selaku Anggota Komisi Penguji I pada saat sidang tesis yang telah memberikan banyak masukan dan saran yang membangun dalam penyusunan tesis.

5. Ibu Dr. Tien Yustini, S.E., M.Si selaku Anggota Komisi Penguji II pada saat sidang tesis yang telah memberikan banyak masukan dan saran yang membangun dalam penyusunan tesis.
6. Bapak dan Ibu dosen beserta seluruh staf dan karyawan Magister Manajemen Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
7. Pimpinan, staf, dan karyawan beserta konsumen Palembang Lamonde yang bersedia meluangkan waktu dalam melakukan penelitian
8. Teman-teman Magister Manajemen 2023, rekan-rekan, dan semua pihak yang telah membantu yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu dalam penyusunan tesis ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Tesis ini disusun dengan penuh usaha dan kerja keras, meskipun demikian penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik dalam penyajian maupun pemikiran yang disampaikan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang konstruktif sangat saya harapkan demi penyempurnaan hasil karya ini di masa depan.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, tidak hanya bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga bagi pembaca yang tertarik dengan topik yang dibahas. Penulis berharap agar hasil karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan dunia akademik, perusahaan, dan masyarakat.

Palembang, 25 Februari 2025



Wawan Kurnia
2022502018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Kepastian (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*) terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik. Metode yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan perangkat lunak SPSS v.25. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert, melibatkan 103 responden yang merupakan pelanggan perusahaan ini. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan metode *Proportionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keandalan dan Bukti Fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing perusahaan, sedangkan Daya Tanggap, Kepastian, dan Empati secara parsial berpengaruh positif tetapi tidak signifikan. Secara simultan, kelima variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik. Implikasi manajerial yang disarankan meliputi peningkatan kualitas layanan dengan memperkuat aspek keandalan dan bukti fisik melalui kepemilikan armada sendiri. Perusahaan juga disarankan untuk mengintegrasikan kelima variabel ini secara holistik dalam strategi bisnisnya guna meningkatkan daya saing.

Kata Kunci: Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian, Bukti Fisik, Daya Saing, Logistik.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles on the competitiveness of PT Samudera Sriwijaya Logistik. The method used is multiple regression analysis using SPSS v.25 software. Data collection was conducted through a questionnaire using a Likert scale, involving 103 respondents who are customers of this company. The sampling technique employed is Probability Sampling with the Proportionate Stratified Random Sampling method. The results indicate that Reliability and Tangibles have a partially positive and significant effect on the company's competitiveness, while Responsiveness, Assurance, and Empathy have a positive but not significant effect. Simultaneously, these five variables have a positive and significant effect on the competitiveness of PT Samudera Sriwijaya Logistik. The recommended managerial implications include improving service quality by enhancing reliability and tangibles through owning a dedicated fleet. The company is also advised to integrate these five variables holistically into its business strategy to enhance competitiveness.

Keywords: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles, Competitiveness, Logistics.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, tesis ini saya persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta – Yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, serta menjadi sumber inspirasi dalam setiap langkah kehidupan.
2. Istri dan anak-anak tercinta – Yang selalu menjadi penyemangat, sumber kebahagiaan, dan motivasi terbesar dalam menyelesaikan perjalanan akademik ini.
3. Rekan-rekan di Perusahaan PT Samudera Sriwijaya Logistik – Yang telah memberikan pengalaman, dukungan, dan kesempatan belajar dalam dunia profesional yang menjadi bagian penting dari studi ini.
4. Teman dan rekan-rekan seperjuangan di S2 Magister Manajemen UIGM – Yang telah berbagi ilmu, pengalaman, serta semangat kebersamaan dalam perjalanan akademik ini.
5. Semua pihak yang telah membantu – Yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi memiliki andil besar dalam keberhasilan penyelesaian tesis ini.

Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan menjadi inspirasi bagi perkembangan dunia akademik maupun industri logistik di masa mendatang.

HALAMAN MOTTO

QS Al-Mujadilah: 11

"...Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat..."

QS Al-'Alaq: 1-5

"Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha Pemurah, yang mengajarkan (manusia) dengan perantaraan kalam. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya."

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME.....	v
DEKLARASI HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
HALAMAN MOTTO	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan teori.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Pemasaran Jasa	14
2.1.3 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	16

2.1.4 Kualitas Layanan	18
2.1.4.1 Keandalan (<i>reliability</i>)	21
2.1.4.2 Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	23
2.1.4.3 Kepastian (<i>assurance</i>)	24
2.1.4.4 Empati (<i>empathy</i>)	25
2.1.4.5 Bukti Fisik (<i>physical evidance</i>)	26
2.1.4.6 Daya Saing	28
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	35
2.4 Hipotesis	36
2.4.1 Hubungan Keandalan (<i>reliability</i>) dengan Daya Saing Perusahaan	36
2.4.2 Hubungan Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) dengan Daya Saing Perusahaan	37
2.4.3 Hubungan Kepastian (<i>assurance</i>) dengan Daya Saing Perusahaan	39
2.4.4 Hubungan Empati (<i>empathy</i>) dengan Daya Saing Perusahaan	40
2.4.5 Hubungan Bukti Fisik (<i>physical evidance</i>) dengan Daya Saing Perusahaan	42
2.4.6 Hubungan Simultan Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Promosi, dan Citra Merek terhadap Daya Saing Perusahaan dengan Daya Saing Perusahaan	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	44
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.3 Jenis dan Sumber Data	45
3.3.1 Jenis Data	45
3.3.2 Sumber Data	46
3.4. Metode Pengumpulan Data	46

4.3.2 Uji Validitas	70
4.3.2.1 Uji Validitas Variabel Keandalan.....	70
4.3.2.2 Uji Validitas Variabel Daya Tanggap	71
4.3.2.3 Uji Validitas Variabel Kepastian.....	72
4.3.2.4 Uji Validitas Variabel Empati	74
4.3.2.5 Uji Validitas Variabel Bukti Fisik.....	75
4.3.2.6 Uji Validitas Variabel Daya Saing	76
4.3.3 Uji Reliabilitas	77
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	77
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	77
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	80
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	80
4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	81
4.6 Uji Hipotesis	84
4.6.1 Hasil Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t).....	84
4.6.2 Hasil Uji Kesesuaian Model (Uji F)	89
4.6.3 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	90
4.7. Hasil Uji Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (R ²). 91	
4.8. Analisis dan Pembahasan.....	92
4.8.1 Pengaruh Keandalan Terhadap Daya Saing Perusahaan	92
4.8.2 Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Daya Saing Perusahaan	95
4.8.3 Pengaruh Kepastian Terhadap Daya Saing Perusahaan	97
4.8.4 Pengaruh Empati Terhadap Daya Saing Perusahaan	99
4.8.5 Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Daya Saing Perusahaan... 100	

BAB V PENUTUP.....	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
5.3 Implikasi Manajerial	105
DAFTAR PUSTAKA	106
DAFTAR LAMPIRAN.....	112