

Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* terhadap Daya Saing PT Samudera Sriwijaya Logistik

Wawan Kurnia¹⁾, Muhammad Wadud²⁾

¹² Fakultas Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri (UIGM), Palembang
2022502018@students.uigm.ac.id, wadud@uigm.ac.id

ABSTRACT

The logistics service industry plays a crucial role in national and international economic development, driven by rapid growth in e-commerce and global trade. However, intense competition and rising demands for efficiency and innovation require companies to enhance their competitiveness through improved service quality, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles. This study analyzes the impact of service quality on the competitiveness of PT Samudera Sriwijaya Logistik using a quantitative approach with multiple regression analysis. Data were collected from 50 respondents through Proportionate Stratified Random Sampling. Validity, reliability, and classical assumption tests ensured model accuracy, while hypothesis testing employed the Goodness of Fit test, F-test, and t-test. Findings indicate that service reliability has the most significant impact on competitiveness, followed by tangibles, empathy, responsiveness, and assurance. Regression analysis shows that reliable and responsive services, supported by adequate facilities, enhance customer trust and satisfaction. The company has implemented policies such as delivery SOPs, service quality standards, and employee training to strengthen its competitive position. By prioritizing reliability, tangible assets, and customer-focused strategies, PT Samudera Sriwijaya Logistik can maintain its standing as a leading logistics service provider in a highly competitive industry.

Keywords: *Competitiveness, Logistics, Service Quality.*

ABSTRAK

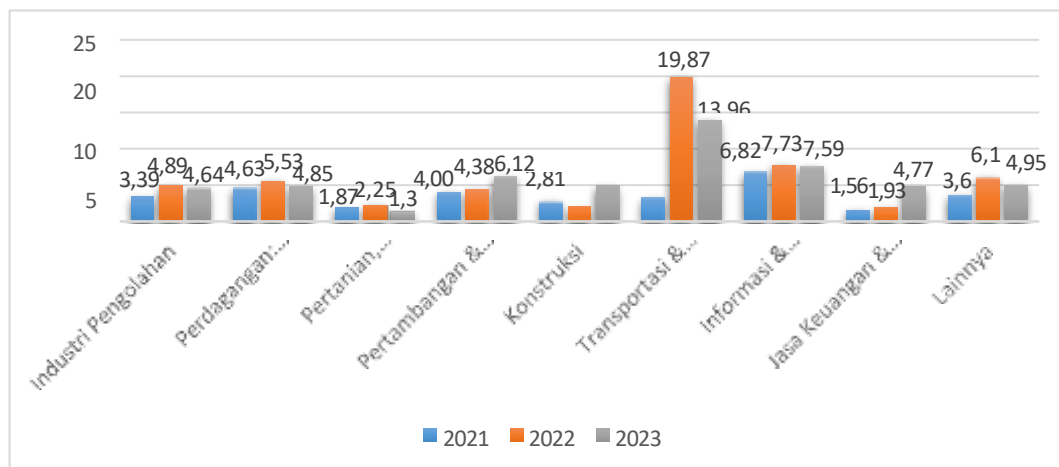
Industri jasa logistik memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi nasional dan internasional, didorong oleh pertumbuhan pesat *e-commerce* dan perdagangan global. Namun, persaingan yang ketat serta meningkatnya tuntutan akan efisiensi dan inovasi mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan daya saingnya melalui peningkatan kualitas layanan, yang mencakup keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui analisis regresi berganda. Data dikumpulkan dari 50 responden yang dipilih menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*. Uji validitas, reliabilitas, dan asumsi klasik dilakukan untuk memastikan keakuratan model, sementara pengujian hipotesis menggunakan uji *Goodness of Fit*, uji F, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan layanan memiliki pengaruh terbesar terhadap daya saing, diikuti oleh bukti fisik, empati, daya tanggap, dan kepastian. Analisis regresi menunjukkan bahwa layanan yang andal dan responsif, didukung oleh fasilitas yang memadai, meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Perusahaan juga telah menerapkan berbagai kebijakan, seperti SOP pengiriman, standar kualitas layanan, dan pelatihan karyawan untuk memperkuat posisinya dalam persaingan industri. Dengan memprioritaskan keandalan, aset fisik, serta strategi yang

berfokus pada pelanggan, PT Samudera Sriwijaya Logistik dapat mempertahankan posisinya sebagai penyedia layanan logistik terkemuka dalam industri yang sangat kompetitif.

Kata kunci: Daya Saing, Kualitas Layanan, Logistik.

PENDAHULUAN

Di tingkat nasional dan internasional, industri jasa logistik secara strategis mendukung pembangunan ekonomi. Asosiasi Logistik Indonesia (ALI) memperkirakan pertumbuhan industri logistik nasional pada tahun 2024 berkisar antara 7% hingga 8% (Ubaidillah, 2024). Beberapa tahun terakhir, peningkatan perdagangan internasional dan pesatnya perkembangan *e-commerce* telah memberikan dorongan besar bagi industri ini. Pada Gambar 1 menunjukkan bahwa sektor pergudangan dan transportasi logistik memiliki pertumbuhan 13,96% pada tahun 2023 (Badan Pusat Statistik, 2023). Data tersebut menunjukkan meningkatnya permintaan terhadap layanan logistik yang efisien dan terpercaya, sehingga menjadikan peningkatan daya saing perusahaan dalam industri ini semakin krusial.



Gambar 1. Pertumbuhan PDB Beberapa Lapangan Usaha (persen)

Sumber: Data BPS, 2023

Meskipun memiliki potensi yang sangat besar, perusahaan jasa logistik menghadapi tantangan untuk menjadi lebih bersaing di pasar yang semakin kompetitif di mana harus bersaing dengan pemain logistik global seperti DHL, FedEx dan UPS, serta perusahaan lokal dan *start-up* dengan inovasi teknologi. Tekanan untuk meningkatkan efisiensi melalui otomatisasi dan digitalisasi, memenuhi harapan pelanggan melalui pengiriman cepat dan pelacakan *real-time*, serta menyesuaikan layanan untuk setiap industri merupakan sebuah tantangan.

Seiring dengan pesatnya perkembangan industri logistik dan semakin ketatnya persaingan, perusahaan-perusahaan dalam sektor ini menghadapi tantangan besar dalam menjalankan operasinya dengan efisien dan beradaptasi dengan perubahan pasar yang cepat. Kemajuan teknologi, globalisasi, dan pertumbuhan *e-commerce* semakin mendesak perusahaan untuk memiliki strategi

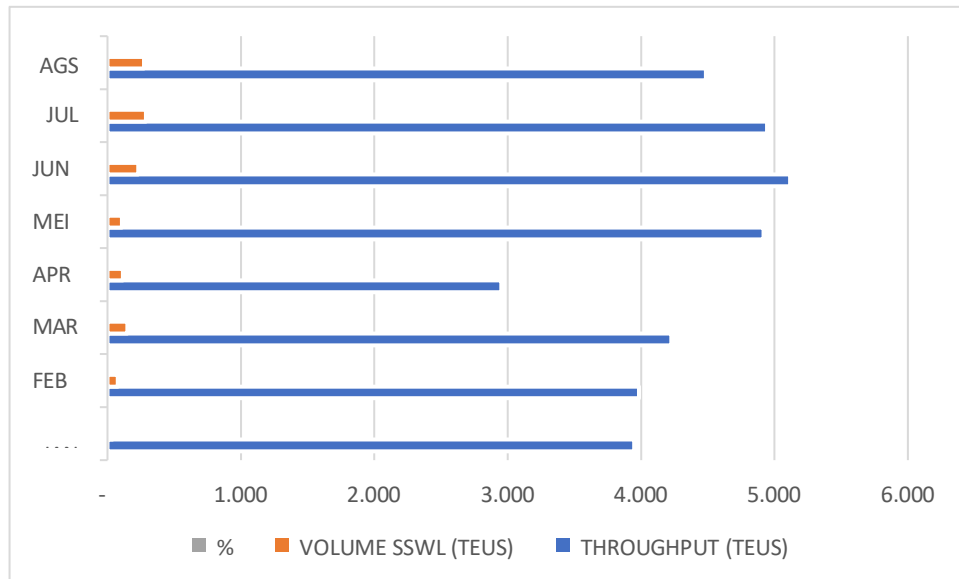
yang inovatif dan responsif. Dalam hal ini, konsep manajemen pemasaran menjadi kunci penting untuk membantu perusahaan logistik menghadapi persaingan dengan cara membedakan jasa dan layanannya serta mengkomunikasikan nilai unik kepada pelanggan.

Dalam era globalisasi, persaingan dalam industri jasa logistik semakin ketat, sehingga perusahaan harus memiliki keunggulan kompetitif untuk bertahan (Majercak, 2020). Kualitas layanan menjadi faktor utama dalam membangun daya saing, mencakup aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Indikator daya saing meliputi efisiensi biaya, kecepatan pengiriman, dan inovasi (Zhang et al., 2023).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa logistik (Lestari & Ali, 2024). Dalam konteks logistik, keandalan seperti ketepatan waktu pengiriman sangat menentukan kepuasan pelanggan (Mulyono, 2024), sedangkan daya tanggap berkaitan dengan kecepatan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan (Husain et al., 2023). Kepastian dalam layanan, termasuk profesionalisme dan keamanan pengiriman, berperan dalam membangun kepercayaan pelanggan. Empati dalam pelayanan meningkatkan loyalitas pelanggan, dan bukti fisik seperti fasilitas dan teknologi turut memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Azhari & Sutabri, 2023).

PT Samudera Sriwijaya Logistik menghadapi tantangan dalam meningkatkan daya saingnya di pasar logistik Palembang, di mana *market share* perusahaan saat ini hanya sekitar 4%. Dengan 56 perusahaan jasa logistik yang tergabung dalam ALFI/ILFA, diperlukan strategi peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik guna memberikan rekomendasi strategi yang lebih efektif.

Fase perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan inisiatif yang bertujuan untuk membangun, menumbuhkan, dan memelihara koneksi pelanggan yang menguntungkan semuanya termasuk dalam manajemen pemasaran. Tujuan utamanya manajemen pemasaran ini untuk memperoleh keuntungan maksimal dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Rachmad et al., 2023:1).



Gambar 2. Market Share Kegiatan Logistik di Pelabuhan Palembang

Sumber: Data Performance PT SSWL, 2024

Penelitian ini berupaya mengisi celah tersebut dengan memberikan bukti empiris yang relevan dan spesifik mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap daya saing perusahaan jasa logistik. Dengan menganalisis keterkaitan antara faktor-faktor tersebut, perusahaan diharapkan mampu menyusun strategi yang lebih optimal dalam meningkatkan daya saingnya di industri jasa logistik. Mengingat konteks di atas, maka pembahasan yang akan dikaji dalam penelitian ini dengan judul **“Pengaruh *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles* terhadap Daya Saing PT Samudera Sriwijaya Logistik”**.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menganalisis pengaruh *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik. Populasi penelitian terdiri dari 103 perusahaan pelanggan yang menggunakan jasa PT Samudera Sriwijaya Logistik pada tahun 2022–2024. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Proportionate Stratified Random Sampling*, karena populasi penelitian terdiri dari beberapa kelompok yang berbeda. Berdasarkan pedoman Roscoe dalam Sugiyono (2016), ukuran sampel yang digunakan adalah 50 responden, karena penelitian ini melibatkan lima variabel, yakni empat variabel independen dan satu variabel dependen. Data penelitian diperoleh dari data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert, yang memungkinkan pengukuran kuantitatif terhadap sikap dan persepsi responden. Sumber data lainnya meliputi data sekunder seperti laporan dan dokumen terkait. Untuk menganalisis hubungan antar variabel, digunakan metode analisis regresi berganda, yang memungkinkan pengukuran sejauh mana variabel independen mempengaruhi daya saing perusahaan. Selain itu, pengujian hipotesis dilakukan

dengan menggunakan uji *Goodness of Fit*, uji F untuk mengukur pengaruh variabel independen secara simultan, serta uji t untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap daya saing perusahaan. Sebelum analisis regresi dilakukan, uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dapat mengukur variabel penelitian dengan akurat dan konsisten. Validitas diuji dengan metode korelasi bivariat dan Corrected Item-Total Correlation, sementara reliabilitas diuji menggunakan Cronbach's Alpha, dengan nilai di atas 0,7 dianggap dapat diandalkan. Selain itu, uji asumsi klasik seperti uji multikolinearitas, autokorelasi, normalitas, dan linearitas juga dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi asumsi statistik. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Keandalan terhadap Daya Saing Perusahaan

Keandalan dalam layanan logistik mencerminkan kemampuan perusahaan dalam menjaga konsistensi layanan, termasuk ketepatan waktu pengiriman, keakuratan informasi, dan kepastian dalam setiap tahap operasional (Murgani & Hasibuan, 2022). Penyedia jasa yang mampu memberikan layanan yang andal dan minim kesalahan sejak awal memiliki keunggulan dalam persaingan bisnis. Menurut Ikhwana & Nurhamdani (2023), perusahaan dengan keandalan tinggi cenderung lebih dipercaya pelanggan, yang berkontribusi pada loyalitas dan reputasi yang lebih baik. Selain itu, tingkat keandalan yang kuat juga memberikan keunggulan kompetitif dengan mengurangi risiko operasional serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, strategi pemasaran perlu menyoroti aspek keandalan sebagai faktor utama dalam menarik pelanggan dan meningkatkan daya saing perusahaan.

Hasil analisis regresi dalam persamaan $DS = 4,098 + 0,35 \beta_1 + 0,09 \beta_2 + 0,03 \beta_3 + 0,08 \beta_4 + 0,21 \beta_5 + e$ menunjukkan bahwa keandalan memiliki koefisien sebesar 0,35, yang berarti setiap peningkatan satu satuan dalam keandalan akan meningkatkan daya saing perusahaan sebesar 0,35 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Hal ini menegaskan bahwa keandalan berperan penting dalam meningkatkan daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik. Keandalan dalam layanan logistik meliputi ketepatan waktu pengiriman, keakuratan informasi, dan konsistensi dalam memenuhi komitmen kepada pelanggan, yang berkontribusi terhadap reputasi serta kepercayaan pelanggan.

Temuan dalam penelitian ini sejalan dengan riset sebelumnya yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pengiriman serta keakuratan informasi dalam layanan logistik sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pertumbuhan bisnis (Mulyono, 2024). Meskipun sistem penanganan bagasi (*Baggage Handling System/BHS*) telah memiliki bukti fisik yang cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati,

agar kualitas layanan dapat ditingkatkan secara menyeluruh .

Sebagai perusahaan jasa logistik, PT Samudera Sriwijaya Logistik perlu menjaga keandalan layanan agar dapat bersaing di industri yang kompetitif. Pelanggan cenderung lebih memilih penyedia jasa yang mampu memberikan layanan yang konsisten dan minim kesalahan, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperluas peluang bisnis. Selain itu, keandalan yang tinggi juga mendukung efisiensi operasional, mengurangi risiko keterlambatan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, upaya meningkatkan keandalan melalui optimalisasi operasional dan pengelolaan risiko menjadi strategi penting dalam memperkuat daya saing perusahaan.

Bukti empiris yang mencerminkan keandalan PT Samudera Sriwijaya Logistik dalam meningkatkan daya saingnya terlihat dari beberapa praktik di lapangan:

1. Penerapan SOP Pengiriman Barang.

PT Samudera Sriwijaya Logistik memiliki SOP yang menetapkan bahwa pengiriman barang dilakukan dalam waktu H+1 setelah kapal sandar. SOP ini dijalankan secara konsisten, di mana setelah dokumen dinyatakan lengkap, tim operasional segera mengurus pengambilan *Delivery Order* (DO) ke pihak pelayaran agar proses pemuatan ke truk dan pengiriman barang dapat berjalan sesuai jadwal.

2. Kualitas dan Penanganan Barang.

Barang yang dikirim selalu dipastikan dalam kondisi baik. Jika terjadi kerusakan atau kesalahan, tim operasional segera menginformasikan pelanggan untuk segera ditindaklanjuti. Selain itu, berita acara serah terima barang juga dibuat sebagai bentuk dokumentasi dan pertanggungjawaban perusahaan terhadap pelanggan.

3. Koordinasi *Customer Service*.

Tim *customer service* secara aktif berkomunikasi dengan pelanggan mengenai rencana pengiriman barang, mulai dari persiapan dokumen seperti *Bill of Lading* (B/L) dan DO sejak H-3 sebelum kapal tiba di pelabuhan. Proses ini memastikan bahwa pengiriman dapat berlangsung lancar dan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Praktik-praktik tersebut menunjukkan bahwa PT Samudera Sriwijaya Logistik memiliki sistem kerja yang andal, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat daya saing di industri logistik.

2. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Daya Saing Perusahaan

Daya tanggap merupakan aspek utama dalam kualitas layanan yang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam merespons permintaan, keluhan, dan kebutuhan pelanggan dengan cepat serta efektif (Murgani & Hasibuan, 2022). Dalam industri logistik, responsivitas yang baik berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat daya saing perusahaan. Pelanggan tidak hanya mengharapkan layanan yang andal, tetapi juga responsif dalam menangani berbagai kendala yang terjadi selama proses pengiriman barang, sehingga kelancaran

operasional tetap terjaga (Haryono et al., 2022).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan variabel Daya Tanggap memiliki koefisien 0,09 dalam persamaan $DS = 4,098 + 0,35 \beta_1 + 0,09 \beta_2 + 0,03 \beta_3 + 0,08 \beta_4 + 0,21 \beta_5 + e$. Hal ini menunjukkan kontribusi positif terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan variabel lain seperti keandalan dan bukti fisik. Dalam industri logistik, responsivitas sangat penting karena pelanggan mengharapkan layanan yang cepat dan tanggap dalam menangani kendala operasional. Kemampuan perusahaan dalam merespons permintaan dan keluhan pelanggan secara cepat dapat meningkatkan kepercayaan serta membangun hubungan bisnis jangka panjang. Meskipun pengaruhnya terhadap daya saing tidak dominan, daya tanggap tetap menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, optimalisasi layanan pelanggan dan efisiensi komunikasi menjadi strategi yang dapat memperkuat daya saing perusahaan.

Studi ini menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian sebelumnya, yang menyatakan bahwa daya tanggap berkaitan erat dengan kecepatan dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan pelanggan, serta menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan logistik (Husain et al., 2023). Selain itu, temuan dalam penelitian ini juga mendukung hasil studi Maknun et al. (2024), yang mengungkapkan bahwa Total Quality Management (TQM) memiliki pengaruh signifikan terhadap daya saing dan kinerja perusahaan. Dalam penelitian ini, daya tanggap berperan positif dalam meningkatkan daya saing, meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan variabel lain. Penerapan TQM yang menitikberatkan pada peningkatan berkelanjutan dalam responsivitas layanan berkontribusi terhadap peningkatan daya tanggap perusahaan, yang pada akhirnya mendukung kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan PT Samudera Sriwijaya Logistik mampu memberikan respons yang baik dari setiap permintaan atau keluhan yang disampaikan oleh pelanggan

Bukti empiris yang mendukung hasil penelitian ini, yaitu :

1. PT Samudera Sriwijaya Logistik memiliki SOP dalam menangani keluhan pelanggan dengan menetapkan respons pada hari kejadian serta penyelesaian maksimal dalam waktu tiga hari setelah kejadian terjadi. Hal ini memastikan bahwa setiap permasalahan dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan sistematis.
2. Untuk meningkatkan responsivitas, bagian *marketing* dan operasional diwajibkan untuk selalu siaga dengan memeriksa ponsel setiap satu jam pada hari Senin hingga Minggu. Langkah ini bertujuan agar setiap kejadian yang tidak terduga dapat segera ditangani tanpa menimbulkan keterlambatan dalam layanan.
3. Perusahaan menerapkan standar kualitas mutu yang dituangkan dalam SOP serta kebijakan perusahaan, yang mencerminkan komitmen terhadap layanan yang cepat dan tanggap. Dengan adanya standar ini, perusahaan memastikan bahwa operasional berjalan sesuai prosedur dan kebutuhan pelanggan dapat

dipenuhi secara optimal.

3. Pengaruh Kepastian Terhadap Daya Saing Perusahaan

Kepastian dalam layanan logistik mencakup keahlian karyawan, keamanan layanan, dan kepercayaan pelanggan, yang berperan dalam membangun persepsi profesionalisme perusahaan (Haryono et al., 2022). Murgani & Hasibuan (2022) menjelaskan tingkat kepastian yang tinggi dapat memperkuat kepercayaan pelanggan serta mengurangi risiko ketidakpastian dalam transaksi logistik. Dengan kepastian yang terjamin, perusahaan dapat menyusun strategi layanan yang lebih andal, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memperkuat daya saing secara berkelanjutan.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepastian memiliki koefisien regresi sebesar 0,03 dalam persamaan $DS = 4,098 + 0,35 \beta_1 + 0,09 \beta_2 + 0,03 \beta_3 + 0,08 \beta_4 + 0,21 \beta_5 + e$. Nilai ini menunjukkan bahwa kepastian memiliki pengaruh positif terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik, tetapi pengaruhnya relatif kecil dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun kepastian dalam layanan, seperti keahlian karyawan dan keamanan operasional, berkontribusi terhadap peningkatan daya saing, faktor lain seperti keandalan dan bukti fisik memiliki peran yang lebih dominan. Namun, kepastian tetap penting dalam membangun kepercayaan pelanggan dan memastikan kelancaran layanan logistik secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa kepastian dalam layanan yang mencakup kepercayaan terhadap perusahaan, profesionalisme staf, serta sistem keamanan dalam pengiriman barang merupakan faktor yang menentukan reputasi perusahaan logistik. Penelitian ini mendukung teori SERVQUAL yang dijelaskan oleh Mulyono (2024), di mana kepastian (*assurance*) merupakan salah satu faktor utama dalam menilai kualitas layanan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Aspek kepastian meliputi keterampilan karyawan, jaminan keamanan layanan, serta kepercayaan yang dibangun antara perusahaan dan pelanggan dalam setiap proses bisnis.

Berikut adalah bukti empiris terkait kepastian di PT Samudera Sriwijaya Logistik:

1. Karyawan memiliki kompetensi yang baik dalam bidang logistik, yang dibuktikan dengan keikutsertaan dalam pelatihan minimal 3 jam per bulan atau 36 jam per tahun. Pelatihan ini diwajibkan dan menjadi indikator kinerja individu di perusahaan.
2. Setiap pengiriman barang dilengkapi dengan asuransi untuk memastikan keamanan kargo dan menjamin bahwa barang yang dikirim sampai ke tujuan dalam kondisi baik.
3. Perusahaan bertanggung jawab penuh terhadap kemungkinan kerusakan atau kehilangan barang selama proses pengiriman. Komitmen ini dituangkan dalam perjanjian kerja sama dengan pelanggan, sehingga memberikan kepastian dalam setiap transaksi jasa logistik.

4. Pengaruh Empati Terhadap Daya Saing Perusahaan

Empati dalam layanan mencerminkan kepedulian perusahaan dalam mengenali kebutuhan serta permasalahan pelanggan, dengan memberikan perhatian yang lebih personal dan menawarkan layanan yang lebih fleksibel. Selain itu, kemampuan untuk merasakan kondisi pelanggan, menemukan solusi atas kendala yang mereka hadapi, serta memahami sudut pandang mereka menjadi aspek penting dalam membangun hubungan yang baik dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Empati dalam layanan logistik memiliki peran penting dalam memperkuat daya saing perusahaan dengan membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis regresi $DS = 4,098 + 0,35 \beta_1 + 0,09 \beta_2 + 0,03 \beta_3 + 0,08 \beta_4 + 0,21 \beta_5 + e$. Variabel Empati (EM) memiliki koefisien regresi sebesar 0,08, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam empati akan meningkatkan daya saing perusahaan (DS) sebesar 0,08 satuan, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Meskipun pengaruhnya lebih kecil dibandingkan dengan keandalan ($\beta_1 = 0,35$) atau bukti fisik ($\beta_5 = 0,21$), empati tetap berkontribusi dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pelanggan. PT Samudera Sriwijaya Logistik menunjukkan penerapan empati melalui pemahaman kebutuhan pelanggan, komunikasi yang responsif, serta fleksibilitas dalam layanan. Dengan memberikan perhatian lebih terhadap kepuasan pelanggan, perusahaan dapat menjalin hubungan jangka panjang yang berkontribusi positif terhadap daya saing di sektor logistik.

Studi ini selaras dengan penelitian Timmerman et al. (2023), yang menemukan bahwa empati dalam layanan pengiriman barang memiliki kontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Azhari & Afiat (2022) juga menunjukkan bahwa empati dalam aspek kualitas layanan di bengkel resmi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan. Berikut adalah bukti empiris terkait empati yang diterapkan oleh PT Samudera Sriwijaya Logistik:

1. PT Samudera Sriwijaya Logistik selalu berupaya memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dengan menjalin komunikasi personal secara rutin. Perusahaan secara aktif melakukan kunjungan mingguan untuk memperlancar hubungan dan memahami lebih dalam kebutuhan pelanggan.
2. Perusahaan menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan dengan memberikan dukungan, seperti mengirimkan karangan bunga dalam acara peresmian atau kegiatan penting lainnya sebagai bentuk perhatian dan apresiasi.
3. PT Samudera Sriwijaya Logistik berupaya memberikan layanan yang lebih responsif dan selaras dengan kebutuhan pelanggan, sehingga dapat mempermudah mereka dalam meningkatkan efisiensi operasional logistik.

5. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Daya Saing Perusahaan

Bukti fisik mencakup berbagai elemen nyata dalam layanan, seperti fasilitas, peralatan, teknologi, serta penampilan profesional staf. Faktor ini berperan dalam

membentuk citra perusahaan dan memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan (Fatihudin & Firmansyah, 2019). Selain itu, aspek bukti fisik turut mendukung peningkatan kepuasan pelanggan dengan menghadirkan layanan yang lebih andal dan profesional.

Analisis hasil regresi menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki kontribusi terhadap daya saing perusahaan. Model regresi $DS = 4,098 + 0,35\beta_1 + 0,09\beta_2 + 0,03\beta_3 + 0,08\beta_4 + 0,21\beta_5 + e$ mengindikasikan bahwa faktor bukti fisik (β_5) berpengaruh positif terhadap daya saing, dengan koefisien 0,21. Hal tersebut menunjukkan bahwa optimalisasi fasilitas fisik, modernisasi peralatan, serta peningkatan profesionalisme karyawan dapat berkontribusi pada peningkatan daya saing perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi yang menunjukkan bahwa bukti fisik, seperti fasilitas, kondisi kendaraan, dan teknologi dalam layanan logistik, memengaruhi bagaimana pelanggan menilai kualitas layanan perusahaan (Azhari & Sutabri, 2023). Dari analisis SERVQUAL yang dilakukan setelah pengumpulan data melalui kuesioner, ditemukan bahwa kenyamanan ruang tunggu serta kinerja tenaga administrasi masih perlu ditingkatkan. Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Shyafary & Soeprapto (2022), yang mengungkapkan bahwa fasilitas yang baik dan profesionalisme staf merupakan faktor kunci dalam meningkatkan daya saing perusahaan. Dengan memperbaiki kualitas fasilitas dan layanan administrasi, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisinya dalam industri logistik. Berikut adalah bukti empiris terkait bukti fisik di PT Samudera Sriwijaya Logistik:

1. PT Samudera Sriwijaya Logistik memiliki kantor dengan desain *modern* yang mencerminkan industri logistik serta menyediakan ruang interaksi yang nyaman bagi pelanggan.
2. PT Samudera Sriwijaya Logistik saat ini mengoperasikan armada truk melalui kerja sama dengan vendor, meskipun belum memiliki armada sendiri.
3. PT Samudera Sriwijaya Logistik memiliki gedung yang terintegrasi dengan unit bisnis lainnya, memungkinkan layanan *one-stop service* untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibles*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing PT Samudera Sriwijaya Logistik, sementara daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*empathy*) berpengaruh positif namun tidak signifikan. Secara simultan, semua variabel tersebut memengaruhi daya saing perusahaan. Oleh karena itu, disarankan agar PT Samudera Sriwijaya Logistik lebih fokus dalam meningkatkan aspek layanan yang memiliki dampak signifikan, seperti keandalan dan bukti fisik, serta mengembangkan aspek daya tanggap, kepastian, dan empati agar lebih optimal dalam meningkatkan daya saing. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan faktor lain seperti teknologi informasi,

keberlanjutan, dan inovasi layanan, memperluas cakupan responden, menggunakan pendekatan penelitian yang lebih mendalam, serta menambahkan analisis jangka panjang guna memahami dampak strategi daya saing secara lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhari, M., & Sutabri, T. (2023). Analisis kualitas layanan sewa bandwidth internet Kemendikbud dan Lansatker menggunakan metode fuzzy SERVQUAL (Studi kasus: PT. Aplikanusa Lintasarta Palembang). *Digital Transformation Technology*, 3(2), 577–586.
- Badan Pusat Statistik. (2023). Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan Iv-2023. www.Bps.Go.Id, No 34/05/05/(13).
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa* (1st Ed.). Deepublish Publisher.
- Haryono, H., Handayani, D., Prihatiningsih, T., & Rosyida, E. (2022). Model integrasi SERVQUAL and Quality Function Deployment untuk penilaian kualitas pelayanan: A case study industri garment. *Sinta Journal (Science Technology and Agricultural)*, 3(2), 97–110. <https://doi.org/10.37638/sinta.3.2.97-110>
- Husain, M., Widada, D., & Pawitra, T. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode logistic service quality (Studi kasus: CV. Kurir Kuriran Samarinda). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian dan Karya Ilmiah dalam Bidang Teknik Industri*, 9(2), 379.
- Ikhwana, A., & Nurhamdani, F. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode SERVQUAL di PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir. *Jurnal Kalibrasi*, 21(2), 99–106.
- Lestari, N. D. A., & Ali, M. M. (2024). Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Promosi Penjualan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Chemical Di Pt. Kimia Jaya Utama. *Jemsi (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(1), 1–11.
- Majercak, P. (2020). Saving Logistics Transportation Costs In The Era Of Globalization For Firms. *Shs Web Of Conferences*, 74, 1–8. [H](#)
- Mulyono, T. (2024). Studi literatur evaluasi kualitas pelayanan angkutan umum oleh pengguna. *Warta Ardhia*, 49(1), 1.
- Murgani, R. and Hasibuan, S. (2022). Peningkatan kualitas layanan penyedia layanan logistik berdasarkan integrasi servqual dan qfd. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 11(2), 229-242.
- Rachmad, E. Y., Setiawan, Z., Purwoko, Nora, L., Syamil, A., Risdwiyanto, A., Munizu, M., & Manaf, A. Peri. (2023). *Manajemen Pemasaran (Teori Dan Studi Kasus)*. In S. Efitra (Ed.), *Jurnal Ilmu Pendidikan* (1st Ed., Vol. 7, Issue 2). Pt Sonpedia Publishing Indonesia.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Alfabeta.

Ubaidillah, M. (2024). Sektor Logistik Ri Pada 2024 Diprediksi Tumbuh Hingga 8%, Apa Pertimbangannya? Asosiasi Logistik Indonesia.

Zhang, X., Zhao, Q., Zhang, J., & Yue, X. (2023). Logistics Service Supply Chain Vertical Integration Decisions Under Service Efficiency Competition. Sustainability, 15(5), 1–23. <https://doi.org/10.3390/Su15053915>