Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

Pengaruh *Logistics Service Failure* terhadap *Customer Satisfaction* melalui *Customer Handling Capability* sebagai Variabel Mediasi pada Perusahaan *Third Party Logistics* (3PL) PT.X di Kota Padang, Sumatra Barat

Bening Sahara
Universitas Logistik Dan Bisnis Internasional Bandung
saharabening@gmail.com

ABSTRACT

The increasingly competitive logistics industry requires third-party logistics *(3PL) companies to provide reliable distribution services and maintain customer satisfaction. However, various forms* ***of logistics service failures—****such as delivery delays, discrepancies in goods, damaged goods, and shipping information issues—still occur in their operations, which have the potential to reduce* ***customer satisfaction****. This study aims to analyze the effect of* ***logistics service failures*** *on* ***customer satisfaction*** *through the mediating role of* ***customer handling capability*** *at the 3PL company PT. X in Padang, West Sumatra. This study employs an explanatory quantitative approach using a survey method. Data were collected by distributing questionnaires to 64 respondents, including distributors, distributor managers, and parties involved in the goods receipt process at PT.X. Data analysis was conducted using* Partial Least Squares Structural Equation Modeling ***(PLS-SEM)*** *with the assistance of SmartPLS software to test the relationships among constructs and the mediating effect. The results indicate that* ***Logistics Service Failure*** *has a significant negative effect on* ***Customer Handling Capability*** *and* ***Customer Satisfaction****. Meanwhile,* ***Customer Handling Capability*** *has a significant positive effect on* ***Customer Satisfaction*** *and acts as a mediating variable in the relationship between logistics service failure and customer satisfaction. These findings indicate that a company's ability to respond to, coordinate, and resolve customer issues is a critical factor in mitigating the negative impact of service failures. This study makes a theoretical contribution to the development of logistics management research by integrating the concepts of service failure, customer handling capability, and customer satisfaction, and provides practical implications for 3PL companies in improving their service recovery strategies.*
Keywords: Logistics Service Failure, Customer Handling Capability, Customer Satisfaction, Third-Party Logistics (3PL), *PLS-SEM.*

ABSTRAK

Perkembangan industri logistik yang semakin kompetitif menuntut perusahaan *Third Party Logistics* (3PL) untuk mampu menyediakan layanan distribusi yang andal serta mempertahankan kepuasan pelanggan. Namun, dalam aktivitas operasionalnya masih ditemukan berbagai bentuk **Logistics Service Failure** seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, kerusakan barang, dan kendala informasi pengiriman yang berpotensi menurunkan **Customer Satisfaction**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh **Logistics Service Failure** terhadap **Customer Satisfaction** melalui peran **Customer Handling Capability** sebagai variabel mediasi pada perusahaan 3PL PT.X di Kota Padang, Sumatra Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan metode survei. Data dikumpulkan

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

melalui penyebaran kuesioner kepada 64 responden yang merupakan distributor, kepala distributor, dan pihak yang terlibat dalam proses penerimaan barang dari PT.X. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* **(PLS-SEM)** dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS untuk menguji hubungan antar konstruk dan pengaruh mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa **Logistics Service Failure** berpengaruh negatif dan signifikan terhadap **Customer Handling Capability** serta **Customer Satisfaction**. Sementara itu, **Customer Handling Capability** berpengaruh positif dan signifikan terhadap **Customer Satisfaction** serta terbukti berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kegagalan layanan logistik dan kepuasan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam merespons, mengoordinasikan, dan menyelesaikan permasalahan pelanggan menjadi faktor penting dalam mengurangi dampak negatif kegagalan layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian manajemen logistik melalui integrasi konsep kegagalan layanan, kemampuan penanganan pelanggan, dan kepuasan pelanggan, serta memberikan implikasi praktis bagi perusahaan 3PL dalam meningkatkan strategi pemulihan layanan.
Kata Kunci: *Logistics Service Failure*, *Customer Handling Capability*, *Customer Satisfaction*, *Third Party Logistics (3PL)*, PLS-SEM.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri logistik semakin menegaskan pentingnya keandalan distribusi dalam menjaga kelancaran rantai pasok sekaligus mempertahankan kepuasan pelanggan. Di Indonesia, sektor transportasi dan pergudangan memperlihatkan perkembangan yang cukup tinggi dalam beberapa tahun terakhir. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa pada triwulan IV tahun 2025, sektor transportasi dan pergudangan tumbuh sebesar 8,98% secara tahunan dan termasuk salah satu lapangan usaha dengan pertumbuhan tertinggi (Badan Pusat Statistik (BPS), 2026). Kondisi tersebut sejalan dengan meningkatnya pergerakan barang dan kebutuhan terhadap layanan distribusi yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan.

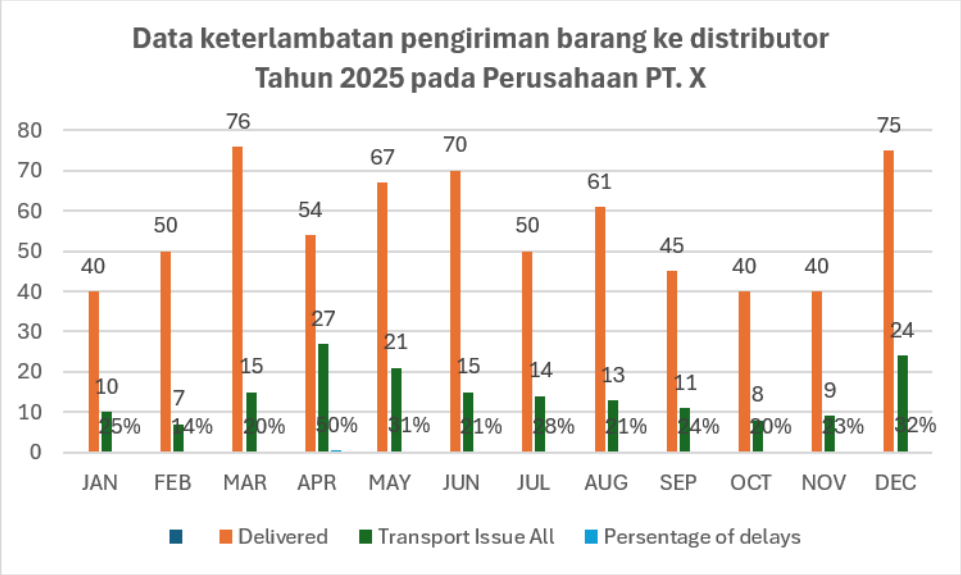
Pada tingkat global, World Bank melalui Logistics Performance Indicators 2.0 tahun 2025 mulai menekankan pengukuran kinerja logistik berdasarkan data operasional pada tingkat pengiriman, terutama dari aspek konektivitas, kecepatan, dan reliabilitas rantai pasok, bukan hanya berdasarkan persepsi (World Bank, 2025). Perubahan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam menjaga ketepatan layanan serta merespons gangguan operasional menjadi bagian penting dari pengelolaan logistik modern. Tuntutan ini semakin besar pada perusahaan third party logistics (3PL) karena perusahaan 3PL menjalankan sebagian aktivitas distribusi milik perusahaan pengguna jasa.

Apabila perusahaan gagal memenuhi standar layanan yang telah disepakati, pelanggan dapat mengalami gangguan operasional, tambahan biaya, peningkatan keluhan, dan penurunan kepuasan. Lin et al. (2023) menemukan bahwa kualitas

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal
Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

operasional, kualitas sumber daya, kualitas informasi, kontak personel, serta kemampuan penyesuaian layanan memiliki hubungan positif dengan customer satisfaction. Temuan tersebut menegaskan bahwa kepuasan pelanggan mempunyai posisi penting dalam keberlangsungan hubungan antara penyedia jasa logistik dan pelanggan.

PT. X Adalah perusahaan yang bergerak di bidang logistik terpadu dan manajemen rantai pasok (supply chain management) di Indonesia. Perusahaan ini menyediakan layanan lengkap seperti pengiriman barang domestik dan internasional (freight forwarding), transportasi darat, pergudangan, distribusi, serta layanan nilai tambah seperti repacking dan sistem RFID. Perusahaan ini melayani ratusan klien nasional dan multinasional, terutama dari sektor FMCG, ritel, dan e-commerce. PT. X mempunyai kantor cabang yang berada di kota Padang,Sumatra Barat sebagai Distributor Center (DC) utama dalam memasok barang – barang produk costumer perusahaan FMCG (Unilever) keseluruh daerah yang ada di Sumbar.



Tabel Data keterlambatan pengiriman barang ke distributor Tahun 2025 pada Perusahaan PT. X

Fenomena kegagalan layanan juga ditemukan pada kegiatan distribusi perusahaan 3PL PT.X di Kota Padang, Sumatra Barat, yang bertanggung jawab mendistribusikan produk dari salah satu perusahaan FMCG kepada distributor dan toko. Berdasarkan data operasional tahun 2025 yang digunakan dalam penelitian sebelumnya, persentase transport issue bulanan telah melewati batas toleransi internal perusahaan

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

sebesar 5%. Pada Januari, persentase permasalahan mencapai 25%, kemudian meningkat menjadi 50% pada April dan 31% pada Mei. Persentasenya tetap berada pada tingkat relatif tinggi pada periode berikutnya dan mencapai 32% pada Desember. Permasalahan yang tercatat dalam kategori Transport Issue All meliputi keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, dan kerusakan barang. Selain itu, perusahaan masih menghadapi persoalan terkait sistem tracking serta kualitas penerimaan barang di tingkat distributor. Penelitian awal Sahara dan Mulyati menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman memiliki p-value 0,003 dan kerusakan barang memiliki p-value 0,004, sehingga kedua variabel tersebut menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, ketidaksesuaian barang memperoleh p-value 0,393, sedangkan sistem tracking memperoleh p-value 0,798, sehingga keduanya tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keterkaitan antara kinerja layanan logistik dan kepuasan pelanggan masih memerlukan pembahasan yang lebih mendalam, terutama dalam situasi ketika terjadi kegagalan layanan dan perusahaan dituntut untuk menangani permasalahan pelanggan secara efektif. Penelitian (Sahara & Mulyati,2026) pada perusahaan 3PL PT.X di Kota Padang menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman dan kerusakan barang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, ketidaksesuaian barang dan sistem *tracking* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa setiap bentuk permasalahan dalam proses distribusi dapat menimbulkan penilaian yang berbeda dari pelanggan. Meskipun demikian, penelitian tersebut masih menempatkan masing-masing permasalahan distribusi sebagai variabel yang diuji secara langsung terhadap kepuasan pelanggan dan belum mempertimbangkan bagaimana perusahaan menangani pelanggan setelah kegagalan layanan terjadi.

Di sisi lain (Kurniawan & Lestiani, 2026) menemukan bahwa *Logistics Service Quality, Delivery Reliability, dan Price* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Penelitian tersebut juga membuktikan bahwa *Customer Service* dapat berperan sebagai mediator dalam hubungan ketiga variabel tersebut dengan *Customer Satisfaction*. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa *Logistic Service Recovery* tidak selalu memperkuat setiap hubungan dalam model, terutama pada hubungan antara *Delivery Reliability* dan *Customer Satisfaction*. Perbedaan fokus dan temuan dari kedua penelitian tersebut membuka peluang untuk mengembangkan kajian dari perspektif kualitas dan kinerja layanan menuju kondisi ketika kegagalan layanan logistik benar-benar dialami oleh pelanggan. Atas dasar itu, penelitian ini menempatkan *Logistics Service Failure* sebagai variabel utama dan *Customer Handling Capability* sebagai variabel mediasi untuk mengkaji peran kemampuan perusahaan 3PL dalam merespons, mengoordinasikan, serta menyelesaikan permasalahan pelanggan dalam proses pembentukan *Customer Satisfaction* setelah terjadinya kegagalan layanan.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

Berdasarkan temuan penelitian terdahulu tersebut, masih terdapat sejumlah kesenjangan penelitian yang perlu dijelaskan lebih lanjut. Pertama, penelitian awal pada PT.X masih memperlakukan keterlambatan barang, ketidaksesuaian barang, kerusakan barang, serta sistem tracking sebagai variabel terpisah yang diuji secara langsung terhadap kepuasan pelanggan. Pendekatan tersebut belum menggabungkan berbagai bentuk kegagalan distribusi dalam satu perspektif yang lebih komprehensif, yaitu Logistics Service Failure.

Dalam penelitian ini, Customer Handling Capability diarahkan pada kemampuan perusahaan dalam merespons pelanggan, menyampaikan informasi, mengoordinasikan penyelesaian masalah, memberikan solusi, dan melakukan tindak lanjut ketika terjadi kegagalan layanan. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini menempatkan Customer Handling Capability sebagai mekanisme pascakegagalan yang menjelaskan hubungan antara Logistics Service Failure dan Customer Satisfaction dalam hubungan B2B 3PL-FMCG. Pendekatan survei dan PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung tersebut secara empiris.

Penelitian ini melanjutkan pemikiran Russo et al. (2022), Gurler dan Erturgut (2024), serta Srivastava (2025) yang menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya memberikan penilaian berdasarkan tingkat kegagalan yang dialami, tetapi juga memperhatikan kecepatan respons, proses penyelesaian, kualitas interaksi, serta kemampuan perusahaan dalam memulihkan layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif eksplanatori (*explanatory research*)** dengan metode survei untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pengujian pengaruh **Logistics Service Failure** terhadap **Customer Satisfaction** melalui peran **Customer Handling Capability** sebagai variabel mediasi. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert kepada distributor atau toko yang menerima layanan distribusi PT.X, kemudian dianalisis menggunakan metode ***Partial Least Square Structural Equation Modeling*** **(PLS-SEM)** untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antar konstruk.

Menurut Sugiyono (2022), penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel melalui pengumpulan data berbasis instrumen dan analisis statistik, sedangkan Creswell dan Creswell (2023) menjelaskan bahwa pendekatan eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan antarvariabel berdasarkan teori dan pengujian hipotesis. Pendekatan ini juga telah banyak digunakan dalam penelitian layanan logistik, seperti Lin et al. (2023) yang menguji hubungan *Logistics Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* menggunakan PLS-SEM serta Gurler dan Erturgut (2024) yang menganalisis pengaruh *Logistics Service Failure* dan strategi pemulihan layanan

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

terhadap evaluasi pelanggan. Melalui pendekatan ini, penelitian diharapkan memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan ilmu manajemen logistik, khususnya mengenai mekanisme hubungan antara kegagalan layanan logistik, kemampuan penanganan pelanggan, dan kepuasan pelanggan pada industri 3PL.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengujian model menggunakan pendekatan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM), penelitian ini menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar konstruk dalam model penelitian memiliki pengaruh yang signifikan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Logistics Service Failure* memiliki pengaruh negatif terhadap *Customer Handling Capability* dan *Customer Satisfaction*, sedangkan *Customer Handling Capability* memiliki pengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*. Selain itu, variabel *Customer Handling Capability* terbukti memiliki peran sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kegagalan layanan logistik dan kepuasan pelanggan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dalam konteks perusahaan *Third Party Logistics* (3PL), kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam mencegah terjadinya kegagalan layanan, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam merespons dan menyelesaikan permasalahan yang muncul selama proses distribusi.

Pengaruh *Logistics Service Failure* terhadap *Customer Handling Capability*

Hasil analisis menunjukkan bahwa *Logistics Service Failure* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Customer Handling Capability* dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,935, nilai T-statistic 72,865, dan P-value 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kegagalan layanan logistik yang terjadi, maka semakin besar tantangan yang dihadapi perusahaan dalam menjalankan proses penanganan pelanggan.

Dalam penelitian ini, *Logistics Service Failure* direpresentasikan melalui beberapa bentuk permasalahan distribusi, yaitu keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, kerusakan barang, dan kendala informasi pengiriman. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegagalan layanan tidak hanya berdampak pada proses operasional, tetapi juga memengaruhi kemampuan perusahaan dalam menjaga kualitas interaksi dengan pelanggan. Ketika terjadi peningkatan jumlah permasalahan layanan, perusahaan membutuhkan kemampuan koordinasi, komunikasi, dan penyelesaian masalah yang lebih besar agar hubungan dengan pelanggan tetap terjaga.

Temuan ini sejalan dengan konsep Service Recovery Theory yang menjelaskan bahwa kegagalan layanan menciptakan kondisi ketidakpuasan pelanggan yang membutuhkan tindakan pemulihan dari perusahaan (Tax & Brown, 1998). Dalam konteks layanan logistik, kegagalan distribusi menjadi titik kritis yang menguji kemampuan perusahaan dalam melakukan pemulihan layanan. Semakin kompleks

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

permasalahan yang terjadi, semakin besar kebutuhan terhadap kemampuan perusahaan dalam menangani pelanggan secara efektif.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian Gurler dan Erturgut (2024) yang menjelaskan bahwa tingkat kegagalan layanan logistik memengaruhi evaluasi pelanggan terhadap kemampuan perusahaan dalam melakukan pemulihan layanan. Perbedaannya terletak pada konteks penelitian, yaitu penelitian Gurler dan Erturgut (2024) dilakukan pada konteks *e-retailing*, sedangkan penelitian ini dilakukan pada hubungan bisnis-ke-bisnis (B2B) antara perusahaan 3PL dengan distributor atau toko. Perbedaan konteks tersebut menunjukkan bahwa mekanisme penanganan kegagalan layanan juga berlaku dalam hubungan logistik B2B, meskipun karakteristik pelanggan dan proses pelayanan memiliki perbedaan.

Pengaruh *Logistics Service Failure* terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Logistics Service Failure* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,376, nilai T-statistic 3,863, dan P-value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kegagalan layanan logistik akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan.

Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan perusahaan 3PL tidak hanya menilai hasil akhir pengiriman barang, tetapi juga mengevaluasi keseluruhan proses pelayanan yang diterima. Keterlambatan pengiriman, barang yang tidak sesuai pesanan, kerusakan produk, maupun informasi pengiriman yang tidak akurat dapat menciptakan pengalaman negatif bagi pelanggan. Dalam hubungan B2B, permasalahan tersebut menjadi lebih penting karena gangguan distribusi dapat memengaruhi aktivitas operasional pelanggan, seperti ketersediaan produk dan kelancaran proses penjualan.

Hasil penelitian ini dapat dijelaskan melalui Expectation Confirmation Theory yang dikembangkan oleh Oliver (1980). Teori tersebut menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pelanggan dengan pengalaman aktual yang diterima. Ketika layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka terjadi ketidaksesuaian (*negative disconfirmation*) yang menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan.

Temuan penelitian ini mendukung penelitian Lin et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan logistik memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini memperluas perspektif tersebut dengan melihat kondisi ketika layanan tidak berjalan sesuai standar, yaitu melalui pendekatan *Logistics Service Failure*. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang banyak menilai aspek kualitas layanan positif, penelitian ini berfokus pada kondisi kegagalan layanan dan bagaimana dampaknya terhadap evaluasi pelanggan.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

Pengaruh *Customer Handling Capability* terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Customer Handling Capability* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,598, nilai T-statistic 6,261, dan P-value 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kemampuan perusahaan dalam menangani pelanggan akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, *Customer Handling Capability* mencakup kemampuan perusahaan dalam merespons keluhan, memberikan informasi yang jelas, menyediakan solusi, melakukan koordinasi, serta melakukan tindak lanjut setelah masalah terjadi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya mempertimbangkan apakah kegagalan layanan terjadi atau tidak, tetapi juga bagaimana perusahaan memberikan respons terhadap kegagalan tersebut.

Temuan ini memperkuat konsep Service Recovery Theory, yang menyatakan bahwa proses pemulihan layanan dapat mengurangi dampak negatif kegagalan layanan terhadap persepsi pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan respons cepat, komunikasi yang transparan, dan penyelesaian masalah yang efektif memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan hubungan dengan pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kurniawan et al. (2026) yang menemukan bahwa *Customer Service* memiliki peran dalam meningkatkan hubungan antara kualitas layanan logistik dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya, penelitian tersebut menempatkan *Customer Service* dalam konteks kualitas layanan secara umum, sedangkan penelitian ini menempatkan *Customer Handling Capability* sebagai kemampuan perusahaan setelah terjadi kegagalan layanan. Hal ini memberikan sudut pandang baru bahwa kemampuan penanganan pelanggan merupakan faktor penting dalam menjaga kepuasan ketika perusahaan menghadapi masalah operasional.

Peran Mediasi *Customer Handling Capability* pada Hubungan *Logistics Service Failure* terhadap *Customer Satisfaction*

Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa *Customer Handling Capability* memiliki peran mediasi dalam hubungan antara *Logistics Service Failure* dan *Customer Satisfaction* dengan nilai koefisien sebesar -0,559, nilai T-statistic 6,157, dan P-value 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam menangani pelanggan menjadi mekanisme penting yang menjelaskan bagaimana kegagalan layanan logistik dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kegagalan layanan tidak selalu secara langsung menyebabkan hilangnya kepuasan pelanggan. Dampak negatif tersebut dapat dikurangi apabila perusahaan memiliki kemampuan penanganan pelanggan yang baik. Dengan kata lain, perusahaan 3PL tidak hanya perlu berfokus pada pencegahan kegagalan layanan, tetapi juga membangun sistem respons dan pemulihan ketika kegagalan tersebut terjadi.

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

Secara teoritis, hasil ini memperluas penerapan Service Recovery Theory dalam konteks layanan logistik B2B. Penelitian sebelumnya banyak membahas pemulihan layanan sebagai respons setelah kegagalan terjadi, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan internal perusahaan dalam menangani pelanggan menjadi bagian penting dalam membentuk kembali evaluasi pelanggan terhadap layanan. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Russo et al. (2022) yang menjelaskan bahwa kemampuan pemulihan layanan (*service recovery resilience*) menjadi kapabilitas strategis perusahaan dalam mempertahankan hubungan pelanggan setelah terjadi gangguan layanan. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menguji kemampuan penanganan pelanggan sebagai mekanisme mediasi secara langsung pada industri 3PL.

Implikasi Praktis dan Teoritis Penelitian

Secara praktis, hasil penelitian memberikan implikasi bagi perusahaan 3PL PT.X bahwa pengelolaan layanan tidak cukup hanya berfokus pada peningkatan ketepatan distribusi, tetapi juga perlu memperkuat kemampuan penanganan pelanggan. Perusahaan perlu membangun prosedur penanganan keluhan yang lebih cepat, sistem komunikasi yang transparan, serta mekanisme tindak lanjut yang jelas ketika terjadi kegagalan layanan. Strategi tersebut dapat membantu mengurangi dampak negatif kegagalan layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen logistik dengan mengintegrasikan perspektif *Logistics Service Failure*, *Customer Handling Capability*, dan *Customer Satisfaction* dalam satu model struktural. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kualitas layanan logistik dan kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini memperluas kajian dengan menempatkan kemampuan penanganan pelanggan sebagai mekanisme yang menjelaskan hubungan antara kegagalan layanan dan kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Pengaruh Logistics Service Failure terhadap Customer Satisfaction melalui Customer Handling Capability sebagai Variabel Mediasi pada Perusahaan Third Party Logistics (3PL) PT.X di Kota Padang, Sumatra Barat*, maka dapat disimpulkan beberapa hal yang menjawab rumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Pengaruh *Logistics Service Failure* terhadap *Customer Handling Capability*
   Hasil pengujian SEM-PLS menunjukkan bahwa *Logistics Service Failure* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Customer Handling Capability* dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,935, nilai *T-statistic* 72,865, dan *P-value* 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kegagalan layanan logistik yang terjadi,

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian barang, kerusakan barang, dan kendala informasi pengiriman, maka semakin besar tantangan perusahaan dalam melakukan penanganan pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa permasalahan distribusi tidak hanya berdampak pada aktivitas operasional, tetapi juga memengaruhi kemampuan perusahaan dalam memberikan respons dan penyelesaian masalah kepada pelanggan.

2. Pengaruh *Logistics Service Failure* terhadap *Customer Satisfaction*
   Hasil penelitian membuktikan bahwa *Logistics Service Failure* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,376, nilai *T-statistic* 3,863, dan *P-value* 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kegagalan layanan logistik akan menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan PT.X menilai layanan distribusi tidak hanya berdasarkan keberhasilan pengiriman barang, tetapi juga berdasarkan ketepatan waktu, kesesuaian barang, kondisi barang yang diterima, serta keakuratan informasi selama proses distribusi.
3. Pengaruh *Customer Handling Capability* terhadap *Customer Satisfaction*
   Hasil analisis menunjukkan bahwa *Customer Handling Capability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,598, nilai *T-statistic* 6,261, dan *P-value* 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan perusahaan dalam merespons keluhan, memberikan informasi yang jelas, menyediakan solusi, melakukan koordinasi, dan melakukan tindak lanjut setelah terjadi permasalahan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kemampuan perusahaan dalam menangani kegagalan layanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan hubungan pelanggan.
4. Peran *Customer Handling Capability* sebagai variabel mediasi antara *Logistics Service Failure* dan *Customer Satisfaction*
   Hasil pengujian efek tidak langsung menunjukkan bahwa *Customer Handling Capability* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Logistics Service Failure* dan *Customer Satisfaction* dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,559, nilai *T-statistic* 6,157, dan *P-value* 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa dampak negatif kegagalan layanan logistik terhadap kepuasan pelanggan dapat dijelaskan melalui kemampuan perusahaan dalam menangani permasalahan pelanggan. Artinya, perusahaan 3PL tidak hanya perlu meminimalkan terjadinya kegagalan layanan, tetapi juga harus memiliki kemampuan pemulihan layanan yang efektif ketika masalah terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Andriyanto, A., & Putri, Y. E. A. (2021). Analisis penyebab kegagalan pengiriman barang project 247 atau jenis SXQ pada divisi operation airfreight PT Cipta Krida Bahari

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

dengan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) dan Fault Tree Analysis (FTA). Jurnal Logistik Bisnis, 11(1). https://doi.org/10.46369/logistik.v11i1.1372

Badan Pusat Statistik. (2026). Ekonomi Indonesia tahun 2025 tumbuh 5,11 persen. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). SAGE Publications.

Grönroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service quality. Review of Business, 9(3), 10–13.

Gurler, H. E., & Erturgut, R. (2024). Logistics service failures and recovery strategies: Is the response time or the discount amount more important? Marketing Intelligence & Planning, 42(7), 1299–1329. https://doi.org/10.1108/MIP-07-2023-0372

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). Sage Publications.

Hair, J. F., Risher, J. J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. European Business Review, 31(1), 2–24.

Hamim, S., Farel, M., & Naqli, M. N. (2026). Kualitas layanan logistik dan kepuasan pelanggan di Indonesia. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen Indonesia, 2(1), 1018–1030. https://doi.org/10.63822/mresgy07

Hani, R. C., Pramudita, A. S., & Yanuar, A. (2026). Analisis risiko keterlambatan pengiriman barang PT "X" oleh PT Pos Indonesia KC Cimahi menggunakan metode Failure Mode and Effect Analysis (FMEA). Jurnal Ekonomi Dirgantara, 10(6).

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson Education.

Kurniawan, I. A., & Lestiani, M. E. (2026). Influence of logistics service quality, delivery reliability, and price on customer satisfaction with customer service as mediator and logistic service recovery as moderator in freight forwarding industry. Eduvest: Journal of Universal Studies, 6(5), 6238–6252.

Lin, X., Mamun, A. A., Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. PLOS ONE, 18(5), e0286382. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382

Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. Journal of Marketing, 65(4), 82–104. https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.18390

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460–469.

Russo, I., Masorgo, N., & Gligor, D. M. (2022). Examining the impact of service recovery resilience in the context of product replacement: The roles of perceived procedural and interactional justice. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 52(8), 638–672. https://doi.org/10.1108/IJPDLM-07-2021-0301

Volume 8 Nomor 11 (2026) 982 – 993 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v8i11.13453

Sondakh, E., & Wahyuningtyas, S. (2021). Analisis kegagalan pencapaian SWP Kantor Pos Lumajang 67300 dengan 7-Tools dan FMEA. Jurnal Logistik Bisnis, 11(2). https://doi.org/10.46369/logistik.v11i2.1580

Srivastava, V. (2025). Service recovery and customer loyalty in the logistics industry: The role of justice perceptions and switching costs. Benchmarking: An International Journal, 32(10), 3748–3771. https://doi.org/10.1108/BIJ-11-2023-0824

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif. Alfabeta.

Tax, S. S., & Brown, S. W. (1998). Recovering and learning from service failure. Sloan Management Review, 40(1), 75–88.

World Bank. (2025). Logistics Performance Indicators 2.0. World Bank.