

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEMUDAHAN
PROSES, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA *FREIGHT FORWARDING* DI PT KIRIM
KIRIM INTERNASIONAL**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, PROCESS
EFFICIENCY, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
DECISIONS TO RETURN TO FREIGHT FORWARDING
SERVICES AT PT KIRIM KIRIM INTERNASIONAL***

Diajukan oleh:
Kusni Mubarok
NIM 61201021008604

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI**

2025



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEMUDAHAN
PROSES, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA *FREIGHT FORWARDING* DI PT KIRIM
KIRIM INTERNASIONAL**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, PROCESS
EFFICIENCY, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
DECISIONS TO RETURN TO FREIGHT FORWARDING
SERVICES AT PT KIRIM KIRIM INTERNASIONAL***

Oleh:

Nama : Kusni Mubarak

NIM : 61201021008604

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 30 Juni 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Manajemen

Haris Karyadi, S.ST, MM.
NUPTK: 8535750651130132

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S

NUPTK: 2017065701



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE*, KEMUDAHAN
PROSES, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN
KEMBALI JASA *FREIGHT FORWARDING* DI PT KIRIM
KIRIM INTERNASIONAL**

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER EXPERIENCE, PROCESS
EFFICIENCY, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
DECISIONS TO RETURN TO FREIGHT FORWARDING
SERVICES AT PT KIRIM KIRIM INTERNASIONAL***

Oleh:

Nama : Kusni Mubarak

NIM : 61201021008604

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 15 Juli 2025

Ketua Penguji

Drs. Henky Henwan, MM, M.Si

NUPTK: 7048743644130093

Anggota Penguji

Ina Sawitri, S.Si., MM.

NUPTK. 8353745646230073

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawn, MM, M.Si

NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Kusni Mubarok
NIM : 61201021008604
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali Jasa *Freight forwarding* Di Pt Kirim Kirim Internasional.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijasah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 30 Juni 2025



Kusni Mubarok

Nama Lengkap : Kusni Mubarak
NIM : 61201021008604
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali Jasa *Freight forwarding* Di Pt Kirim Kirim Internasional.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh *Customer Experience*, kemudahan proses, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa freight forwarding di PT Kirim Kirim Internasional. Latar belakangnya adalah tingginya kebutuhan kepuasan dan loyalitas dalam industri logistik, serta keluhan pelanggan terkait keterlambatan pengiriman, kerusakan barang, layanan kurang responsif, proses pemesanan yang rumit, dan kurangnya informasi yang jelas. Metode yang digunakan bersifat asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada pelanggan PT Kirim Kirim Internasional, lalu dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS versi 29. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Customer Experience*, kemudahan proses, dan kualitas pelayanan secara simultan mampu menjelaskan 50,90 % variasi keputusan penggunaan kembali jasa, sedangkan 49,10 % dipengaruhi oleh faktor lain. Uji F menghasilkan nilai $F_{hitung} = 14,165 > F_{tabel} = 2,83$, artinya ketiga variabel berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama. Pada uji t, hanya *Customer Experience* yang memiliki $t_{hitung} = 3,126$ dengan $p < 0,05$ menandakan pengaruh positif dan signifikan secara parsial. Variabel kemudahan proses ($t_{hitung} = 1,910$; $p > 0,05$) dan kualitas pelayanan ($t_{hitung} = 1,404$; $p > 0,05$) tidak berpengaruh signifikan. Dengan demikian, *Customer Experience* menjadi faktor dominan dalam mendorong pelanggan kembali menggunakan layanan PT Kirim Kirim Internasional.

Kata kunci: *customer experience*, kemudahan proses, kualitas pelayanan, keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali

Nama Lengkap : Kusni Mubarak
NIM : 61201021008604
Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali Jasa *Freight forwarding* Di Pt Kirim Kirim Internasional.

ABSTRACT

This study examines the influence of Customer Experience, process ease, and service quality on customers' decisions to reuse freight forwarding services at PT Kirim Kirim Internasional. The background highlights the importance of satisfaction and loyalty in the logistics industry, as well as customer complaints about delivery delays, damaged goods, unresponsive support, complex ordering procedures, and unclear information. An associative method with a quantitative approach was applied. Data were collected via questionnaires distributed to PT Kirim Kirim Internasional's customers and analyzed using multiple linear regression in SPSS 29. Results indicate that Customer Experience, process ease, and service quality together explain 50.90% of the variance in repurchase decisions, with the remaining 49.10% attributed to other factors. The F-test yielded $F = 14.165 > F_{table} = 2.83$, showing that all three variables have a positive, significant joint effect. In the t-test, only Customer Experience ($t = 3.126$; $p < 0.05$) had a positive, significant partial effect. Process ease ($t = 1.910$; $p > 0.05$) and service quality ($t = 1.404$; $p > 0.05$) showed no significant individual impact. Therefore, Customer Experience emerges as the dominant factor driving customers to reuse PT Kirim Kirim Internasional's services.

Keyword: customer experience, customer experience, process efficiency, and service quality on customer decisions to return

KATA PENGANTAR

Saya mengucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkah dan petunjuk-Nya sehingga saya mampu menyusun laporan akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Proposal penelitian ini dibuat untuk menyampaikan pokok-pokok pikiran rencana penelitian yang akan dilaksanakan di PT Kirim-Kirim Internasional. Dalam proses pembuatan proposal ini, saya juga ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama pelaksanaan kegiatan. Ucapan terima kasih ini ditujukan kepada:

1. Bapak Mildy Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr Abdul Hamid, MS selaku Ketua STIE GICI Business School Bekasi yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, MM, Si. selaku Ketua Bidang Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah berusaha memajukan Prodi Manajemen hingga saat ini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Haris Karyadi, S.ST, MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah sangat sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga selesai magang dan menyusun proposal ini.
5. Ayahanda serta Ibunda tercinta yang selalu memberikan seluruh doa dan dukungannya

Pengarang menyadari bahwa laporan ini masih memiliki banyak kelemahan. Oleh sebab itu, masukan dan saran sangat diharapkan untuk meningkatkan kualitas laporan ini. Penulis berharap dokumen ini bisa memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.

Dengan segala rasa hormat, penulis mengharapkan umpan balik dari para pembaca yang bersifat konstruktif untuk penyempurnaan laporan magang ini. Demikianlah laporan ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Sebagai penutup, penulis ingin mengucapkan terima kasih sekali lagi.

Bekasi, 14 Februari 2025

Penulis

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'K' followed by a series of loops and a final horizontal stroke.

Kusni Mubarok

(61201021008604)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian.....	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
1.6.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis	8
1.6.2 Manfaat Praktis	8
1.7 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen	11
2.1.1 Pengertian Manajemen	11
2.1.2 Pengertian Pemasaran	12
2.1.3 Manajemen Pemasaran	13

2.2	<i>Customer Experience</i>	13
2.2.1	Pengertian <i>Customer Experience</i>	13
2.2.2	Indikator <i>Customer Experience</i>	14
2.3	Kemudahan Proses	15
2.3.1	Pengertian Kemudahan Proses	15
2.3.2	Indikator Kemudahan Proses	15
2.4	Kualitas Pelayanan	15
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.4.2	Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.5	Keputusan Pembelian	16
2.5.1	Pengertian Keputusan Pembelian	16
2.5.2	Indikator Keputusan Pembelian	18
2.6	Penelitian Terdahulu	18
2.7	Kerangka Konseptual	25
2.8	Hipotesis	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Desain Dan Jenis Penelitian	28
3.1.1	Desain Penelitian	28
3.1.2	Jenis Penelitian	29
3.2	Objek, Jadwal Dan Lokasi Penelitian	29
3.2.1	Objek Penelitian	29
3.2.2	Jadwal Penelitian	30
3.2.3	Lokasi Penelitian	30
3.3	Jenis Dan Sumber Data Penelitian	30
3.3.1	Data Primer	30
3.3.2	Data Sekunder	30
3.4	Populasi Dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel	31
3.5	Operasional Variabel	32
3.5.1	Definisi Operasional Variabel	32

3.5.2 Variabel Independen (Variabel Bebas).....	32
3.5.3 Variabel Terikat.....	34
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data.....	37
3.7.1 Skala Dan Angka Penafsiran	37
3.7.2 Persamaan Regresi.....	38
3.7.3 Uji Kualitas Data	39
3.7.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.7.5 Uji Hipotesis	42
BAB IV <u>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</u>	46
4.1 Hasil Penelitian.....	46
4.1.1 Gambaran Umum Responden Dan Lokasi Penelitian	46
4.1.2 Konsider Fakta Variabel yang diteliti / Deskripsi Karakteristik Responden .	50
4.1.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	55
4.1.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2 Pembahasan Dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	62
4.2.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
4.2.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	66
BAB V <u>KESIMPULAN DAN SARAN</u>	68
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Order Pt Kirim-Kirim Internasional Selama Tahun 2024 .	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3. 3 Interval Penafsiran.....	38
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	47
Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Atas Variabel <i>Customer Experience</i>	50
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Atas Variabel Kemudahan Proses.....	51
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Atas Variabel Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Customer Experience.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Kemudahan Proses	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Atas Variabel Keputusan Pelanggan Dalam Menggunakan Kembali	57
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 4. 11 Hasil Uji One Sample Kolmagorov-Smirnov	59
Tabel 4. 12 Hasil Uji Multikoleniaritas.....	62
Tabel 4. 13 Persamaan Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	64
Tabel 4. 15 Koefisien Determinasi.....	65
Tabel 4. 16 Hasil Uji T (Uji Parsial)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Order Customer Tahun 2024	5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot	60
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedasitas	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 Hasil Cek Plagiasi.....	77
Lampiran 3 Hasil Output SPSS.....	78
Lampiran 4 Tabulasi Data	87
Lampiran 5 Tabel Uji R, Uji T, Uji F	89
Lampiran 6 Surat Persetujuan Observasi	92
Lampiran 7 Kartu Bimbingan	93
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pergerakan barang antara negara menjadi lebih penting bagi bisnis, jadi kebutuhan akan jasa *freight forwarding* yang efektif dan terpercaya meningkat. *Freight forwarding* berperan penting dalam memfasilitasi perdagangan internasional, memastikan barang sampai ke tujuan dengan tepat waktu dan biaya yang optimal.

Salah satu masalah utama yang dihadapi oleh perusahaan *freight forwarding* adalah bagaimana menjaga kepuasan pelanggan untuk menggunakan kembali agar layanan yang mereka tawarkan terus digunakan. Loyalitas pelanggan menjadi aspek vital untuk kesuksesan dan keberlangsungan bisnis dalam jangka panjang. Pelanggan cenderung memilih untuk kembali menggunakan layanan dari perusahaan yang memberikan pengalaman positif serta memenuhi kebutuhan mereka dengan konsisten.

Kirimkirim.id, atau Pt Kirim Kirim Internasional, adalah perusahaan yang sejak 2017 fokus pada pengiriman barang lintas negara, menyediakan platform teknologi canggih "GENESIS", bermitra dengan pihak terpercaya, dan memiliki tim layanan pelanggan yang solid untuk pengiriman yang aman dan lancar. Layanan yang ditawarkan meliputi pengiriman internasional (impor dan ekspor via laut dan udara untuk berbagai jenis barang), perantara kepabeanan (PPJK) dengan tim berlisensi, sistem pergudangan terintegrasi, dan kolaborasi truk dengan berbagai pilihan armada. Jaringan luas Kirimkirim.id mencakup agen di seluruh dunia, dengan tarif kompetitif khususnya untuk pengiriman dari dan ke Amerika Serikat, Afrika, Timur Tengah, Australia, dan Selandia Baru. Akan tetapi tidak sedikit pelanggan yang menggunakan jasa ini kembali.

Pengalaman pelanggan berfungsi sebagai elemen penting dalam menciptakan loyalitas. Menciptakan kenangan yang menonjol dapat menjadi sumber diferensiasi dan keunggulan persaingan bagi perusahaan. Dalam ranah *freight forwarding*, pengalaman pelanggan tidak hanya berorientasi pada interaksi langsung, tetapi juga mencakup keseluruhan perjalanan pelanggan mulai dari awal hingga akhir pengiriman. Ketidakpastian informasi yang disediakan oleh Pt Kirim-Kirim Internasional, seperti status pengiriman yang tidak akurat atau pembaruan yang terlambat, dapat mengakibatkan kekecewaan pelanggan dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap layanan perusahaan tersebut. Selain itu, kemudahan dalam proses merupakan aspek krusial yang memengaruhi pilihan pelanggan. Saat ini, pelanggan mengharapkan proses yang sederhana, transparan, dan mudah dijangkau. Menunjukkan bahwa kemudahan saat bertransaksi serta berinteraksi dengan perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dan keinginan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Dalam dunia *freight forwarding*, prosedur yang rumit dan birokratis bisa menjadi hambatan bagi pelanggan. Di Pt Kirim-Kirim Internasional Proses pemesanan layanan, pelacakan barang, atau pembayaran yang tidak *user-friendly* sering kali menyulitkan pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan kesuksesan perusahaan jasa *freight forwarding* dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat. Pelayanan yang baik tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan pengiriman, tidak hanya kemampuan bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan profesionalisme dan perhatian terhadap detail. Perusahaan jasa logistik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan memberikan pengalaman yang positif dan membangun hubungan yang kokoh dengan pelanggan. Hal ini menjadi landasan penting bagi keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis di industri logistik yang dinamis. Di Pt Kirim-Kirim Internasional komunikasi yang lambat atau tidak responsif dari layanan pelanggan juga menjadi faktor yang sering dikeluhkan.

Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan menjadi kunci utama untuk mempertahankan pelanggan dan mendorong penggunaan kembali jasa. Keputusan menggunakan kembali untuk menggunakan kembali jasa *freight forwarding* dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya adalah pengalaman pelanggan (*Customer Experience*), kemudahan proses, dan kualitas pelayanan. Berikut data jumlah customer yang menggunakan jasa perusahaan ini:

TABEL PENJUALAN DI PT KIRIM KIRIM INDONESIA (JANUARI - DESEMBER 2024)

No.	Nama Perusahaan	Jumlah Order	No.	Nama Perusahaan	Jumlah Order
1	Abc President	4	41	Metrodev	6
2	Abc President Indonesia	1	42	Mitra Alam Segar	1
3	Ajinomoto	16	43	Musim Mas	322
4	Argha Karya	51	44	Nitigura Indonesia - Visa Fs	1
5	Berkat Hijau	1	45	Olam	24
6	Best Mega	1	46	Olam Indonesia	4
7	Bhineka Bajanasa	10	47	Pilar Niaga Makmur	12
8	Calbee Wings	13	48	Prakarsa Alam	1
9	Cheiljedang	2	49	Prakarsa Alam Segar	25
10	Christopher	4	50	PRECEPT	6
11	Cimory	3	51	Precept Global Indonesia	5
12	Cistech Alpha Indonesia - Oecl	1	52	Prima Cipta	1
13	Cv Kkn Qq Thysindo	1	53	Ps Love	7
14	Dachser	45	54	Ps Love / Andaman	1
15	Delight Connection Cosmetics Indonesia	3	55	Pt Berkat Hijau Makmur Abadi	1
16	Dinamika Bina Solusi	2	56	Pt Dadi Prima	1

17	Duta Sugar International Sunrise Logix	1	57	Pt Delight Connection Cosmetics Indonesia	1
18	Galic Artabahari	4	58	Pt Olam Indonesia	1
19	Global Dwijaya	2	59	Pt Wings Surya	1
20	Gws Medika	1	60	Pt Talenta Java Design	1
21	Gws Prima Sentosa	1	61	Sabang Dan Merauke	1
22	Harapan Kurnia	9	62	Salim Ivomas	20
23	Harum Alam Segar	92	63	Sasa Inti	17
24	Indo Lintas	1	64	Satoria Agro Industri	1
25	K2 Industries	1	65	Sayap Mas	453
26	K2 Industries Indonesia	10	66	Sayap Mas Utama	3
27	Karunia Alam Segar	2	67	Sinar Pratama Agung	3
28	Karunia Alam Segar	3	68	Spa / Its	1
29	Kemiko	21	69	Sunson	1
30	Kemiko Indonesia	11	70	Surya Kwon	2
31	Kles Indo	4	71	Surya Kwon Sung	1
32	Kurnia Alam Segar	1	72	Susu	1
33	Kusuma Mukti Remaja	1	73	Susu Alternatif	5
34	Lion Wings	6	74	Thysindo Sejati Utama	2
35	Maluma	1	75	Tirta Alam Segar	2
36	Manggala Indo Trading	15	76	Toa Galva	2
37	Manohara Asri	1	77	Transmarco	21
38	Manro	1	78	Unipack Indosystems	1
39	Mayora	5	79	Wilmar Internastional Group - Sunrise Logix (Thailand) Co., Ltd	2
40	Metro Synergy	2	80	Wings Surya	342

Tabel 1. 1 Data Jumlah Order Pt Kirim-Kirim Internasional Selama Tahun 2024



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Order Customer Tahun 2024

Dilihat dari data di atas ada beberapa *costumer* yang hanya beberapa kali menggunakan jasa ini, bahkan tidak sedikit *costumer* yang tidak menggunakan jasa ini kembali. Untuk itu ada beberapa faktor yang mungkin membuat *costumer* kurang puas menggunakan jasa ini dan memutuskan untuk tidak menggunakan jasa ini lagi. Maka dari itu penelitian ini perlu dilakukan guna mengetahui faktor apa yang mempengaruhi keputusan menggunakan kembali atau tidaknya jasa ini kembali.

Beberapa penelitian sebelumnya telah meneliti pengaruh *Customer Experience*, kemudahan proses, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam berbagai konteks industri jasa. Namun, penelitian yang secara khusus meneliti pengaruh ketiga faktor ini terhadap keputusan menggunakan kembali jasa *freight forwarding* masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menguji secara empiris pengaruh *Customer Experience*, kemudahan proses, dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan kembali jasa *freight forwarding*.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka penulis bermaksud untuk mengkaji lebih dalam Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses, dan Kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan

kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional. Sehingga penulis termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *Customer Experience*, Kemudahan Proses, dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali Jasa *Freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional**” diharapkan melalui penelitian ini bisa dijadikan bahan perbaikan untuk perusahaan ini sendiri.

1.2 Identifikasi Masalah

Beberapa masalah yang muncul dapat diidentifikasi oleh peneliti sebagai berikut:

1. Kompalin dari pelanggan mengenai keterlambatan pengiriman, kerusakan barang serta layanan pelanggan yang kurang responsif.
2. Proses pemesanan yang berbelit-belit, kurangnya informasi yang jelas dan prosedur yang memakan waktu lama membuat pelanggan tidak kembali menggunakan jasa ini.
3. Pelayanan yang kurang profesional, kurangnya komunikasi yang efektif dan keluhan pelanggan tidak ditangani dengan tepat.
4. Banyaknya pilihan penyedia jasa *freight forwarding* membuat pelanggan lebih selektif.
5. Pelanggan lebih memilih penyedia jasa yang menawarkan tarif lebih rendah.
6. Pelanggan merasa tidak puas jika keluhan mereka tidak ditangani dengan baik.

1.3 Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah di Pt Kirim Kirim Internasional, masalah yang terjadi cukup banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi agar lebih terperinci dan jelas. Diharapkan pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh karena itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh *Customer Experience*, kemudahan proses dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah secara parsial *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.
2. Apakah secara parsial kemudahan proses berpengaruh signifikan terhadap terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.
3. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.
4. Apakah secara simultan *Customer Experience*, kemudahan proses dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.

1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan pengukuran seberapa besar faktor-faktor seperti *Customer Experience*, kemudahan proses dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data guna kepentingan menganalisis variabel-variabel penelitian dalam konteks permasalahan pengaruh *Customer Experience*, kemudahan proses dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji secara parsial variabel *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.
2. Untuk menguji secara parsial variabel kemudahan proses berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.
3. Untuk menguji secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.
4. Untuk menguji secara simultan *Customer Experience*, kemudahan proses dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis

Dapat menambah pengetahuan dan wawasan keilmuan mengenai *Customer Experience*, kemudahan proses dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pelanggan dalam menggunakan kembali jasa *freight forwarding* di Pt Kirim Kirim Internasional.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan

Sebagai informasi bagi manajemen perusahaan tentang hal-hal yang paling dominan mempengaruhi keputusan menggunakan kembali, perusahaan mengambil kebijakan yang tepat untuk meningkatkan keputusan menggunakan kembali dalam menggunakan jasanya.

1.7 Sistematika Penelitian

Secara garis besar, struktur penulisan ini memuat penjelasan tentang materi yang akan dibahas pada setiap bab, sehingga masing-masing bab memiliki topik pembahasannya sendiri. Adapun tata letak penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah yang diteliti, maksud dan tujuan;

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan jasa *freight forwarding*. Penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis memaparkan metode yang digunakan untuk melakukan penelitian, dan bab ini juga akan menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data dan analisis data.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas perusahaan. Dan bab ini juga akan menguraikan tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa deskripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dan saran sebagai sumbangan pemikiran sebatas kemampuan dari penulis.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini mencantumkan berbagai buku, jurnal, dan referensi yang digunakan secara sah dalam penyusunan penelitian ini.