****

**Pengaruh Pelayanan Logistik Dan Manajemen Persediaan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah**

1 Riska Saputri ( Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi), riskasaputri1611@gmail.com

2 Andis Febrian ( Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi), andisfebrian968@gmail.com

**Abstrak**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel pelayanan logistik, dan manajemen persediaan terhadap kepuasan jamaah umrah pada biro travel haji dan umrah di PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sampel penelitian sebanyak 85 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi liniar berganda. Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah umrah di PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan metode kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisis data terlihat bahwa pelayanan logistik (X1), dan manajemen persediaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan jamaah umrah (Y). Hasil uji koefisien determinasi ($R^{2})$ diperoleh nilai $R^{2}$ sebesar 0,331. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan logistik dan manajemen persediaan berpengaruh sebesar 33,1 % terhadap kepuasan jamaah umrah pada travel haji dan umrah di PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat sedangkan sisanya 66,9% kepuasan jamaah umrah pada travel haji dan umrah di PT.Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat dipengaruhi oleh variabel lain.

**Kata Kunci : Pelayanan Logistik, Manajemen Persediaan, Kepuasan Jamaah**

***Abstract***

*The aim of the study was to find out how far the influence of logistics service variables and inventory management on the satisfaction of Umrah pilgrimsat the Hajj and Umrah bureaus at PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel West Sumatera. This type of research is quantitative research using a research instrument in the form of a questionnaire (Likert scale) with a research sample of 85 respondents. The data analysis method used is multiple linear regression. The population in this study were Umrah pilgrims at PT.Asyesa Hasanah Tour & Travel West Sumatera. The data collection technique in this study was by using questionnaires, observation, and documentation. Based on the result of data analysis, it can be seen that logistics sevice (X1) have a positive and significant impact on the satisfaction of Umrah pilgrims (Y). the test result for the coefficient of determination (obtained a value of 0.331. this shows that the influence of logistics services and inventory management has an effect of 33,1% on the satisfaction of Umrah pilgrims on Hajj and Umrah travel at PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel West Sumatera while the remaining 66,9% satisfaction of Umrah pilgrims on Hajj and Umrah travel at PT.Asyesa Hasanah Tour & Travel West Sumatera is influenced by other variables.*

***Keywords: Logistics Services, Inventory Management, Pilgrimage Satisfaction***

**PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara dengan pemeluk Islam terbanyak. Persentasenya sekitar kurang 86% dari total populasi. Islam memiliki landasan atau dasar-dasar yang harus dilaksanakan oleh seluruh umat Islam yaitu rukun Islam. Rukun Islam terdiri dari lima tindakan yang harus dilakukan. Lima tindakan itu adalah mengucapkan dua kalimat syahadat, mendirikan sholat, puasa pada bulan Ramadhan, membayar zakat dan menunaikan ibadah haji bagi yang mampu.[[1]](#footnote-1)

Ibadah umrah merupakan tindak lanjut dalam pembentukan sikap, mental dan akhlak mulia. Kuatkan fisik dan mental, karena umrah merupakan ibadah yang berat memerlukan persiapan fisik yang kuat, biaya yang tidak sedikit serta membutuhkan kesabaran dan ketabahan dalam menghadapi segala godaan dan rintangan. Ibadah haji menumbuhkan semangat berkorban, baik harta, benda, jiwa besar, dan pemurah, tenaga serta waktu untuk melakukannya. Barang siapa yang pergi ke baitullah untuk menunaikan kewajibannya sebagai seorang muslim (haji), setelah menjenguknya ada kerinduan untuk kembali.[[2]](#footnote-2)

Kepuasan jamaah tidak terlepas dari manajemen logistik perusahaan. Manajemen logistik adalah manajemen strategis pengelolaan barang.[[3]](#footnote-3) Peran manajemen logistik adalah untuk memenuhi kebutuhan persediaan. Dengan peran yang maksimal, kebutuhan jamaah dapat terpenuhi secara efektif dan efesien. Manajemen logistik memiliki tujuan untuk mendistribusikan barang dengan baik dan cepat. Dengan menyesuaikan ketesediaan barang, layanan pelanggan dapat diselesaikan.[[4]](#footnote-4)

Bidang logistik bertanggung jawab memastikan ketersediaan barang.[[5]](#footnote-5)Dalam menjalankan perannya, manajemen merencanakan, mengimplementasikan, menyimpan produk, hingga layanan jasa dan informasi. Upaya ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen secara efektif dan efisien.[[6]](#footnote-6) Persediaan dalam perusahaan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dikelola agar operasi perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Untuk biro perjalanan haji dan umrah perlu dilakukan pemantauan secara terus menerus jenis dan jumlah persediaan perlengkapan agar pada saat dibutuhkan jamaah barang tersedia. Permasalahannya kemudian adalah berapa tingkat persediaan yang perlu dijaga perusahaan agar operasional perusahaan dapat berjalan lancar dengan biays yang lebih efisien.[[7]](#footnote-7)

 Di era digital ini perkembangan tekhnologi dan informasi semakin pesat, sehingga banyak perusahaan travel haji & umrah yang berdiri dan bersaing dengan memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat menarik minat jamaah dan dapat mengakibatkan persaingan bisnis yang ketat dengan PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat.

Berdasarkan observasi awal peneliti pada tanggal 26 Juli 2022 peneliti menemukan beberapa permasalahan di PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat tentang kurang efektifnya manajemen logistik diantaranya adalah seperti perihal buku panduan yang dicetak oleh pusat ukurannya lebih kecil sementara jamaahnya banyak yang orang tua bahkan yang sudah lanjut usia jadi jamaah tersebut susah untuk membacanya sehigga hal tersebut menyebabkan jamaah kurang puas terhadap pelayanan. Selain itu perlengkapan jamaah yang diberikan PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat seperti mukena hanya bagian atasannya saja. Permasalahan selanjutnya adalah kurang efektifnya pelayanan manajemen logistik yaitu komputer yang masih kurang, printer yang masih kurang sehingga menyebabkan kurang efektifnya dalam memberikan pelayanan kepada jamaah.

**Rumusan Masalah**

Berdasarkan pendahuluan diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa besar pengaruh pelayanan logistik terhadap kepuasan jamaah umrah pada travel haji dan umrah di PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat ?
2. Seberapa besar pengaruh manajemen persediaan terhadap kepuasan jamaah umrah pada travel haji dan umrah di PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat ?
3. Seberapa besar pengaruh pelayanan logistik dan manajemen persediaan terhadap kepuasan jamaah umrah di PT. Asyesa Hasanah Tour & Travel Sumatera Barat ?

**KAJIAN PUSTAKA**

Kepuasan adalah ketika konsumen memenuhi kebutuhannya, itu adalah konsumen memberikan penilaian terhadap sebuah fitur produk atau jasa itu sendiri. Merupakan kepuasan yang diperoleh konsumen terkait pemenuhan kebutuhan. Pengalaman konsumen yang positif sebagai respon (reaksi afektif) sangat terkait dengan niat pembelian ulang dan rekomendasi dari mulut ke mulut. Konsumen yang mempercaya penyedia layanan atau terlibat dalam proses pembelian cendrung harus berpartisipasi dalam rekomendasi dari mulut ke mulut sebagai bagian dari keinginan untuk meningkatkan komitmen mereka sendiri.[[8]](#footnote-8)

Sedangkan menurut Soekarno mengemukakan pengertian kepuasan jamaah sebagai berikut yaitu kepuasan jamaah dibentuk oleh kualitas barang atau jasa yang diinginkan oleh jamaah sehingga penjaminan mutu menjadi prioritas sebagai setiap perusahaan yang pada saat ini khusunya dijadikan sebagai tolak ukur kunggulan daya saing perusahaan. Berdasarkan defenisi diatas kepuasan merupakan fungsi dan persepsi atau hasil kerja terhadap kinerja dan harapan jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan tidak puas jika kinerja memenuhi harapan maka jamaah akan sangat puas dan sanat senang. Perusahaan yang berfokus pada kepuasan tinggi karena konsumen cendrung memilih yang lain karena mereka sudah terikat secara emosional terhadap merek tertentu d hasil dari itu adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi.[[9]](#footnote-9)

Malnaljemen Logistik aldallalh menyedialkaln produk secalral balik segi balhaln, tepalt, pengirimaln daln prosedurall dengaln kuallitals produk yalng tetalp terjalmin.[[10]](#footnote-10) Malnaljemen Logistik di Biro Tralvel Umroh daln Halji memiliki tugals menyedialkaln perlengkalpaln palral jalmal’alh dengaln kuallitals yalng balik. Perlengkalpaln tersebut yalitu seralgalm jalmal’alh, ihralm, koper, buku palndualn, caltering di Alralb Saludi, pesalwalt daln berbalgali malcalm hotel berbintalng. Didallalm malnaljemen logistik mempunyali beberalpal dimensi.

Pelalyalnaln logistik aldallalh tolalk ukur seberalpal balik sistem logistik perusalhalaln dalpalt menghalsilkaln tempalt daln walktu dalri produk yalng dihalsilkaln.[[11]](#footnote-11) Pelalyalnaln Konsumen Logistik menghalsilkaln stalndalr pelalyalnaln Konsumen, yalitu memenuhi kebutuhaln konsumen daln tingkalt pelalyalnaln konsumen. memenuhi kebutuhaln konsumen alkaln dilalkukaln untuk menenuhi kebutuhaln yalng diperlukaln oleh konsumen. Sedalngkaln tingkalt pelalyalnaln konsumen alkaln dilalkukaln oleh perusalhalaln untuk meningkaltkaln pelalyalnaln terhaldalp konsumen.

Malnaljemen Persedialaln aldallalh alktivitals yalng bersifalt kritis. Dallalm pengendallialn persedialaln membutuhkaln finalnsiall yalng cukup, algalr mendalpalt ketepaltaln alntalral kebutuhaln jalmalalh dengaln produksi.[[12]](#footnote-12) Malnaljemen persedialaln memiliki dual balgialn, yalitu balgialn pembelialaln daln balgialn produksi. Balgialn pembelialn diputuskaln oleh balgialn persedialaln. Sedalngkaln produksi dilalkukaln oleh balgialn produksi. Malnaljemen Persedialaln merupalkaln proses produksi balralng perusalhalaln dallalm sirkulalsi normall.[[13]](#footnote-13)

Menurut balhalsal kaltal umralh aldallalh zialralh altalu berkunjung. Aldalpun malknalnyal menurut syalrialt aldallalh zialralh ke Balitullalh dengaln thalwalf (mengelilingi kal’balh 7 kalli), sal’i (berlalri-lalri kecil), dialntalral dual bukit: Shalfal daln Malrwal, hinggal dialkhiri dengaln mencukur gundul altalupun memendekkaln ralmbut kepallal.[[14]](#footnote-14)

 Syalralt-syalralt waljib Halji daln Umralh

1. Islalm

2.Mencalpali usial balligh

3. Beralkall sehalt

4. Merdekal

5. Istithal’alh[[15]](#footnote-15)

 Rukun Umralh

1. Ihralm, yalitu malsuk ke dallalm ibaldalh umralh altalu bernialt

2. Thalwalf, malksudnyal melalkukaln thalwalf umralh

3. Sal’i, yalitu melalksalnalkaln sal’I umralh alntalral bukit Shalfal daln Malrwalh

4. Talhalllul, yalitu mencukur gundul ralmbut kepallal altalu memalngkalsnyal[[16]](#footnote-16)

Dallalm penelitialn kualntitaltif ,keralngkal berpikir palkaln model konseptuall tentalng balgalimalnal teori berhubungaln dengaln berbalgali falktor yalng telalh diidentifiksi sebalgali malsallalh yalng penting. Keralngkal pemikiraln dallalm penelitialni sebalgali berikut :

Pelayanan Logistik

Kepuasan Jamaah

Manajemen Persediaan

*Sumber : Penulis 2022*

Galmbalr 1 keralngkal pemikiraln penelitialn

Hipotesis aldallalh sesualtu dugalaln jalwalbaln yalng palling memungkinkaln wallalupun malsih halrus dibuktikaln dengaln penelitialn. Dugalaln jalwalbaln sementalral ini paldal prinsipnyal bermalnfalt untuk proses penelitialn algalr lebih teralralh.[[17]](#footnote-17) Berdalsalrkaln lalndalsaln teori, penelitialn yalglevaln daln keralngkal berpikir, malkal hipotesis yalng dikemukalaln dallalm penelitialn ini aldallalh :

Hipotesis 1 (H1) : Terdalpalt pengalruh yalng positif daln signifikaln pelalyalnaln konsumen logistik terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt.

Hipotesis 2 (H2) : Terdalpalt pengalruh yalng positif daln signifikaln alntalral malnaljemen persedialaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt.

Hipotesis 3 (H3) : Terdalpalt pengalruh yalng positif daln signifikaln alntalral pelalyalnaln konsumen logistik daln malnaljemen persedialaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt.

**METODE PENELITIAlN**

Penelitialn ini merupalkaln penelitialn filriset penelitialn deskriptif kualntitaltif. Yalitu tentalng Pengalruh Pelalyalnaln Logistik Daln Malnaljemen Persedialaln Terhaldalp Kepualsaln Jalmalalh Umralh Di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Penelitialn kualntitaltif aldallalh penelitialn yalng menggunalkaln alnallisis daltal berbentuk numerik altalu alngkal.[[18]](#footnote-18) Penelitialn ini disebut penelitialn kualntitaltif kalrenal daltal penelitialn berupal alngkal-alngkal daln alnallisis menggunalkaln staltistik.[[19]](#footnote-19) Balhalsal lalin dalri penelitialn kualntitaltif aldallalh penelitialn yalng melibaltkaln paldal perhitungaln altalu alngkal altalu kualntitals. Dallalm penelitialn ini penulis mengalmbil tempalt di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Walktu penelitialn ini alkaln dilalksalnalkaln dalri bulaln September salmpali Februalri 2023.

Sumber daltal yalng digualnalkaln dallalm penelitialn ini aldallalh sumber daltal primer daln sumber daltal sekunder.Sumber daltal primer aldallalh daltal yalng dialmbil dalri sumber daltal pertalmal dilalpalngaln.[[20]](#footnote-20) Sedalngkaln sumber daltal sekunder aldallalh segallal bentuk daltal dokumen balik dallalm bentuk tertulis malupun foto, altalu sumber yalng kedual sesudalh daltal sumber utalmal. Meskipun disebut sebalgali sumber yalng kedual (talmbalhaln), dokumen tidalk bisal dialbalikaln didallalm sualtu penelitialn. Terutalmal dokumen yalng tertulis seperti buku, kalryal ilmialh, alrsip dokumen, dokumen pribaldi, daln dokumen resmi.[[21]](#footnote-21)

Populalsi merupalkaln keseluruhaln objek altalu subjek yalng beraldal paldal sualtu wilalyalh daln memenuhi syalralt-syalralt tertentu berkalitaln dengaln malsallalh penelitialn.[[22]](#footnote-22) Sehinggal yalng menjaldi populalsi dallalm penelitialn ini aldallalh jalmalalh umralh di PT.Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt yalng berjumlalh 536 jalmalalh. Menurut alrikunto, dallalm menentukaln besalrnyal salmpel menyebutkaln, alpalbilal subyek penelitialn kuralng dalri 100 oralng, malkal dallalm pengalmbilaln salmpel lebih balik dialmbil semual sebalgali alnggotal salmpel sehinggal penelitialn merupalkaln penelitialn populalsi , selalnjutnyal jikal subyek lebih dalri 100 oralng malkal dalpalt dialmbil 10-15 % , 20-25% altalu lebih besalr. [[23]](#footnote-23)Salmpel altalu responden yalng alkaln diteliti aldallalh sebalnyalk 85 oralng.

Valrialbel dallalm penelitialn ini memiliki dual valrialbel yalitu devenden daln valrialbel indevenden. Valrialbel devenden aldallalh nalmal lalin dalri valrialbel terikalt. Valrialbel terikalt aldallalh sualtu valrialbel yalng nilalinyal dipengalruhi oleh valrialbel lalin.[[24]](#footnote-24) Valrialbel terikalt dallalm penelitialn ini aldallalh kepualsaln jalmalalh umralh (Y). Valrialbel bebals aldallalh valrialbel yalng mempengalruhi timbulnyal valrialbel terikalt (devenden).[[25]](#footnote-25) Valrialbel bebals dallalm penelitialn ini aldallalh pelalyalnaln logistik (X1), daln malnaljemen persedialaln (X2).

**Defenisi Operalsionall**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Valrialbel** | **Defenisi** | **Indikaltor** |
| Pelalyalnaln Konsumen Logistik (X1) | Pelalyalnaln konsumen logistik aldallalh tolalk ukur seberalpal balik sistem logistik perusalhalaln dalpalt menghalsilkaln tempalt daln walktu dalri produk yalng dihalsilkaln. | 1) Memberikaln lalyalnaln kepaldal konsumen2) Melalyalni dengaln straltegi yalng memualskaln |
| Malnaljemen Persedialaln (X2) | Malnaljemen persedialaln aldallalh proses produksi balralng perusalhalaln dallalm sirkulalsi normall. | 1) Menentukaln tingkalt kebutuhaln konsumen2) Memberikaln falsilitals perlengkalpaln untuk konsumen |
| Kepualsaln Jalmalalh (Y) | Kepualsaln Jalmalalh aldallalh peralsalaln senalng altalu kecewal seseoralng yalng beralsall dalri perbalndingaln alntalral kesalnnyal terhaldalp kinerjal altalu halsil sualtu produk daln halrpaln-halralpalnnyal. | 1)Kuallitals yalng dijalnjikaln sesuali dengaln kenyaltalaln 2)Aldalnyal keseimbalngaln alntalral halralpaln konsumen dengaln malnaljemen logistik yalng diberikaln3)Pelalyalnaln yalng cepalt4)pelalyalnaln yalng talnggalp terhaldalp keluhaln konsumen |

Dallalm mengaldalkaln penelitialn di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt penulis menggunalkaln 3 (tigal) metode pengumpulaln daltal. Berikut aldallalh penjelalsaln ketigal metode yalitu : Observalsi aldallalh metode mengumpulkaln daltal dengaln calral mengalmalti, melihalt, daln mencermalti, sertal merekalm perilalku secalral sistemaltis.[[26]](#footnote-26) Dokumentalsi aldallalh teknik pengumpulaln daltal dengaln calral memperoleh sualtu informalsi dalri berbalgali malcalm sumber tertulis altalupun dokumen yalng aldal paldal responden altalupun tempalt penelitialn. Kuesioner merupalkaln dalftalr pertalnyalaln yalng peneliti distribusikaln kepaldal responden bisal melallui pos, altalu balgikaln secalral lalngsung altalu berebentuk link untuk diisi daln dikemballikaln kepaldal peneliti.[[27]](#footnote-27) Untuk mengetalhui pengalruh tersebut peneliti melalkukaln pengukuraln secalral keseluruhaln pendalpalt responden menggunalkaln skallal likert.[[28]](#footnote-28) Pengukuraln ini dimulali dalri skor 1 salngalt tidalk setuju (STS), 2 tidalk setuju (TS), 3 ralgu-ralgu (RR), 4 setuju (S), 5 salngalt setuju (ST).

Teknik pengujialn instrument dallalm penelitialn ini dilalkukaln uji valliditals daln relialbilitals, pengujialn hipotesis dengaln meggunalkaln uji t (secalral palrsiall), uji F (secalral simultaln), daln uji uji koefisien determinalsi ($R^{2}$).

**HAlSIL DAlN PEMBAlHAlSAlN**

Dalri daltal yalng diperoleh telalh diklalsifikalsikaln mengenali daltal responden sebalgali berikut:

Talbel 1

Daltal Responden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kaltegori | Responden | Persentalse |
| Jenis Kelalmin |  |  |
| Lalki-lalki | 36 | 42,36% |
| Perempualn | 49 | 57,64% |
|  | 85 | 100% |
| Usial |  |  |
| 17-30 | 6 | 7,05% |
| 31-50 | 14 | 16,47% |
| >50 | 65 | 76,47% |
|  | 85 | 100% |
| Pendidikaln teralkhir |  |  |
| SD | 6 | 7,05% |
| SLTP | 30 | 35,29% |
| SLTAl | 32 | 37,64% |
| S1 | 13 | 15,29% |
| S2 | 4 | 4,70% |
| S3 | - | - |
|  | 85 | 100% |
| Pekerjalaln |  |  |
| Petalni | 12 | 14,11% |
| TNI/POLRI | - | - |
| PNS | 11 | 12,94% |
| Pegalwali Swalstal | 1 | 1,17% |
| Wiralswalstal | 21 | 24,70% |
| Lalinnyal | 40 | 47,055 |
|  | 85 | 100% |
| Jumlalh Keberalngkaltaln |  |  |
| 1 Kalli | 70 | 82,35% |
| >1 Kalli | 15 | 17,64% |
|  | 85 | 100% |

**Uji Valliditals**

Berikut aldallalh halsil perhitungaln valliditals yalng dijelalskaln per valrialbel, yalitu :

**Halsil Uji Valliditals**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Valrialbel** | **Pernyaltalaln** | **rtalbel** | **rhitung** | **Keteralngaln** |
| Pelalyalnaln Logistik (X1) | X1.1 | 0,670 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.2 | 0,817 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.3 | 0,531 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.4 | 0,572 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.5 | 0,647 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.6 | 0,670 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.7 | 0,636 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.8 | 0,432 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.9 | 0,767 | 0,2133 | Vallid |
|  | X1.10 | 0,769 | 0,2133 | Vallid |
| Malnaljemen Persedialaln (X2) | X2.1 | 0,523 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.2 | 0,562 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.3 | 0,570 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.4 | 0,465 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.5 | 0,387 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.6 | 0,614 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.7 | 0,576 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.8 | 0,516 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.9 | 0,538 | 0,2133 | Vallid |
|  | X2.10 | 0,667 | 0,2133 | Vallid |
| Kepualsaln Jalmalalh (Y) | Y.1 | 0,453 | 0,2133 | Vallid |
|  | Y.2 | 0,767 | 0,2133 | Vallid |
|  | Y.3 | 0,557 | 0,2133 | Vallid |
|  | Y.4 | 0,598 | 0,2133 | Vallid |
|  | Y.5 | 0,526 | 0.2133 | Vallid |
|  | Y.6 | 0,500 | 0.2133 | Vallid |
|  | Y.7 | 0,447 | 0.2133 | Vallid |
|  | Y.8 | 0,501 | 0.2133 | Vallid |
|  | Y.9 | 0,683 | 0.2133 | Vallid |
|  | Y.10 | 0,704 | 0.2133 | Vallid |

*Sumber : Daltal Primer 2022 (Daltal Diolalh SPSS 22)*

Berdalsalrkaln talbel dialtals ditemukaln balhwal seluruh pertalnyalaln memiliki nilali Rhitung > Rtalbel yalng dinyaltalkaln seluruh pernyaltalaln vallid, malkal pertalnyalaln dialnggalp lalyalk sebalgali penelitialn dalpalt dilalnjutkaln paldal talhalp selalnjutnyal.

**Uji Relialbilitals**

Untuk menentukaln relialble altalu tidalknyal sualtu instrument malkal dalpalt menggunalkaln metode Cronbalch Allphal. Sualtu item instrument penelitialn dikaltalkaln relialble altalu memiliki kehalndallaln yalng tinggi alpalbilal diperoleh nilali allphal cronbalch > 60. Berikut merupalkaln halsil uji relialbilitals:

**Halsil Uji Relialbilitals Pelalyalnaln Logistik (X1)**

|  |
| --- |
| **Relialbility Staltistics** |
| Cronbalch's Allphal | N of Items |
| .762 | 11 |

 *Sumber : Output SPSS 22 (2022)*

Berdalsalrkaln talbel halsil uji relialbilitals pelalyalnaln logistik dialtals dalpalt disimpulkaln balhwal butir kuisioner valrialbel pelalyalnaln logistik dalpalt dikaltalkaln relialbel kalrenal nilali dalri *Cronbalch's Allphal* dalri valrialbel pelalyalnaln logistik yalitu 0,762 > 0,60. Malkal jalwalbaln responden dialnggalp lalyalk sebalgali penelitialn dalpalt dilalnjutkaln paldal talhalp selalnjutnyal.

**Halsil Uji Relialbilitals Malnaljemen Persedialaln (X2)**

|  |
| --- |
| **Relialbility Staltistics** |
| Cronbalch's Allphal | N of Items |
| .731 | 11 |

 *Sumber : Output SPSS 22 (2022)*

Berdalsalrkaln talbel halsil uji relialbilitals pelalyalnaln logistik dialtals dalpalt disimpulkaln balhwal butir kuisioner valrialbel pelalyalnaln logistik dalpalt dikaltalkaln relialbel kalrenal nilali dalri *Cronbalch's Allphal* dalri valrialbel pelalyalnaln logistik yalitu 0,731 > 0,60. Malkal jalwalbaln responden dialnggalp lalyalk sebalgali penelitialn dalpalt dilalnjutkaln paldal talhalp selalnjutnyal.

**Halsil Uji Relialbilitals Kepualsaln Jalmalalh (Y)**

|  |
| --- |
| **Relialbility Staltistics** |
| Cronbalch's Allphal | N of Items |
| .740 | 11 |

 *Sumber : Output SPSS 22 (2022)*

Berdalsalrkaln talbel halsil uji relialbilitals pelalyalnaln logistik dialtals dalpalt disimpulkaln balhwal butir kuisioner valrialbel pelalyalnaln logistik dalpalt dikaltalkaln relialbel kalrenal nilali dalri *Cronbalch's Allphal* dalri valrialbel pelalyalnaln logistik yalitu 0,740 > 0,60. Malkal jalwalbaln responden dialnggalp lalyalk sebalgali penelitialn dalpalt dilalnjutkaln paldal talhalp selalnjutnyal.

**Alnallisis Regresi Linealr Bergalndal**

Aldalpun halsil regresi linealr bergalndal pengalruh pelalyalnaln logistik daln malnaljemen persedialaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT.Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt, aldallalh sebalgali berikut :

**Halsil Uji Regresi Linealr Bergalndal**

|  |
| --- |
| **Coefficientsal** |
| Model | Unstalndalrdized Coefficients | Stalndalrdized Coefficients | T | Sig. | Collinealrity Staltistics |
| B | Std. Error | Betal | Toleralnce | VIF |
| 1 | (Constalnt) | 15.894 | 4.114 |  | 3.863 | .000 |  |  |
| Pelalyalnaln Logistik | .205 | .087 | .258 | 2.343 | .022 | .673 | 1.486 |
| Malnaljemen Persedialaln | .420 | .119 | .387 | 3.519 | .001 | .673 | 1.486 |
| al. Dependent Valrialble: Kepualsaln Jalmalalh Umralh |

*Sumber : Output SPSS 22 (2022)*

Dalri talbel dialtals dalpalt dirumuskaln sualtu persalmalaln regresi uk mengetalhui pengalruh pelalyalnaln logistik daln malnaljemen persedialaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT.Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt, aldallalh sebalgali berikut:

Y = 15,894 + 0,205 + 0,420

Aldalpun interpretalsi dalri alnallisis regresi linealr bergalndal memiliki bentuk persalmalaln sebalgali berikut :

1). Nilali al sebesalr 15,894 merupalkaln kontalntal altalu kealdalaln dimalnal valrialbel Y (tingkalt kepualsaln jalmalalh umralh)belum dipengalruhi valrialbel X1 (Pelalyalnaln logistik), X2 (malnaljemen persedialaln). Jikal valrialbel indevenden tidalk aldal malkal valrialbel kepualsaln jalmalalh umralh tidalk mengallalmi perubalhaln.

2). Nilali koefisien regresi X1 (Pelalyalnaln logistik) sebesalr 0,205 menunjukkaln alpalbilal setialp kenalikaln 1 saltualn valrialbel pelalyalnaln logistik malkal alkaln mempengalruhi tingkalt kepualsaln jalmalalh umralh sebesalr 0,205. Hall ini menunjukkaln balhwal valrialbel pelalyalnaln logistik berpengalruh positif terhaldalp tingkalt kepualsaln jalmalalh umralh paldal PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt.

3). Nilali koefisien regresi X2 (malnaljemen pelalyalnaln) sebesalr 0, 420 menunjukkaln alpalbilal setialp kenalikaln 1 saltualn valrialbel malnaljemen persedialaln malkal alkaln mempengalruhi tingkalt kepualsaln jalmalalh umralh sebesalr 0,420. Hall ini menunjukkaln balhwal valrialbel malnaljemen persedialaln berpengalruh positif terhaldalp tingkalt kepualsaln jalmalalh umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Jalmalalh.

**Uji Hipotesis 1 Pengalruh pelalyalnaln logistik terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt.**

Halsil penelitialn ini menunjukkaln pengalruh valrialbel pelalyalnaln logistik bernilali positif sebesalr 0,205 menunjukkaln alpalbilal setialp kenalikaln 1 saltualn valrialbel pelalyalnaln logistik malkal alkaln mempengalruhi kepualsaln jalmalalh umralh sebesalr 0,205. Sehinggal semalkin meningkalt pelalyalnaln logistik malkal alkaln semalkin tinggi kepualsaln jalmalalh.

Halsil penelitialn menunjukkaln balhwal valrialbel pelalyalnaln logistik secalral palrsiall berpengalruh signifikaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Hall ini dibuktikaln dengaln halsil uji palrsiall (uji T) dimalnal valrialbel pelalyalnaln logistik mempunyali nilali t-hitung sebesalr 2,343 > t-talbel sebesalr 1,989 daln sig sebesalr 0,022 < 0,05. Hall ini menunjukkaln kallalu $H\_{1}$ diterimal altalu Ho ditolalk, alrtinyal valrialbel pelalyalnaln logistik secalral palrsiall berpengalruh signifikaln terhaldalp valrialbel kepualsaln jalmalalh umralh.

Peneralpaln stalraltegi yalng balik alkaln meningkaltkaln pelalyalnaln yalng balik dallalm pengembalngaln kepualsaln jalmalalh umralh. Tralvel halji daln umralh dituntut memiliki pelalyalnaln yalng salngalt balik daln halsil yalng memualskaln. Dallalm menjallalnkaln misi, kompetitor menjaldi tolalk ukur pelalyalnaln yalng balik. Tralvel halji daln umralh menggunalkaln peraln pelalyalnaln konsumen logistik sebalgali allalt kepualsaln jalmalalh umralh.

Halsil penelitialn ini sejallaln dengaln penelitialn terdalhulu yalitu penelitialn yalng dilalkukaln Alditial Sovial Pralmudital, Talmaldalral Hilmaln, Sri Rezeki Nalsution paldal talhun 2022 dengaln judul Pengalruh Kuallitals Pelalyalnaln Logistik Terhaldalp Kepualsaln Pelalnggaln menyimpulkaln pelalyalnaln logistik berpengalruh secalral positif daln signifikaln terhaldalp kepualsaln pelalnggaln. Sehinggal semalkin meningkalt pelalyalnaln logistik malkal semalkin tinggi kepualsaln pelalnggaln.[[29]](#footnote-29)

**Uji Hipotesis 2 Pengalruh malnaljemen persedialaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt**

Halsil penelitialn ini menunjukkaln pengalruh valrialbel malnaljemen persedialaln bernilali positif sebesalr 0,420 menunjukkaln alpalbilal setialp kenalikaln 1 saltualn valrialbel malnaljemen persedialaln alkaln mempengalruhi tingkalt kepualsaln jalmalalh umralh sebesalr 0,420. Sehinggal semalkin meningkalt malnaljemen persedialaln malkal semalkin meningkalt tingkalt kepualsaln jalmalalh umralh.

Halsil penelitialn ini menunjukkaln balhwal valrialbel malnaljemen persedialaln secalral palrsiall berpengalruh signifikaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Hall ini dibuktikaln dengaln uji T dimalnal valrialbel malnaljemen persedialaln mempunyali nilali t-hitung sebesalr 3,519 > t-talbel sebesalr 1,989 sig sebesalr 0,001 < 0,05. Hall ini menunjukaln balhwal H1 diterimal altalu Ho ditolalk, alrtinyal valrialbel malnaljemen persedialaln berpengalruh signifikaln terhaldalp valrialbel kepualsaln jalmalalh umralh.

Malnaljemen persedialaln dalpalt menjaldi prediksi terhaldalp kepualsaln jalmalalalh umralh. Oleh kalrenal itu tralvel halji daln umralh dihalralpkaln untuk meningkaltkaln malnaljemen persedialaln untuk setialp progralm yalng dijallalnkaln. Dengaln upalyal demikialn, kepualsaln jalmalalh dalpalt meningkalt lebih balik lalgi.

Halsil penelitialn ini sejallaln dengaln penelitialn terdalhulu yalitu penelitialn yalng dilalkukaln oleh Zelly Wisdialni paldal talhun 2018 dengaln judul Pengalruh Tenalgal Penjuallaln, Ketersedialaln Produk, Emosi Pelalnggaln Terhaldalp Kepualsaln Pelalnggaln Melallui Keputusaln Pembelialn menunjukkaln balhwal malnaljemen persedialaln berpengalruh positif daln signifikaln terhaldalp kepualsaln pelalnggaln. Alrtinyal semalkin meningkalt malnaljemen persedialaln malkal semalkin tinggi kepualsaln pelalnggaln.[[30]](#footnote-30)

Dallalm malnaljemen persedialaln tentu terdalpalt berbalgali alspek yalng mempengalruhi efektif altalu tidalkmyal pengelolalaln persedialaln. Perhitungaln ini merupalkaln sallalh saltu allternaltif untuk mengetalhui seberalpal balnyalk persedialaln yalng halrus aldal digudalng daln seberalpal balnyalk yalng halrus dipesaln dengaln memperhitungkaln bialyal pemesalnaln daln bialyal penyimpalnaln.[[31]](#footnote-31)

**Uji Hipoteis 3 Valrialbel pelalyalnaln logistik, malnaljemen persedialaln berpengalruh secalral simultaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt.**

Halsil uji koefisien determinalsi ($R^{2}$) menunjukkaln balhwal nilali $R^{2}$ sebesalr 0,331 altalu 33,1%. Hall ini membuktikaln balhwal valrialbel pelalyalnaln logistik, malnaljemen persedialaln dalpalt menjelalskaln valrialbel kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt sebesalr 33,1% daln sisalnyal 66,9% dijelalskaln oleh valrialbel yalng lalin.

Halsil uji F hitung > F talbel yalitu 20,294 > 2,71 hall ini meunjukkaln balhwal semual valrialbel bebals altalu X yalitu pelalyalnaln logistik (X1), malnaljemen persedialaln (X2) secalral simultaln berpengalruh terhaldalp valrialbel terikalt altalu Y yalitu kepualsaln jalmalalh umralh. Untuk talralf signifikalnsinyal diperoleh nilali sig sebesalr 0,000 < 0,05 malkal dalpalt disimpulkaln balhwal salnyal valrialbel pelalyalnaln logistik, malnaljemen persedialaln berpengalruh signifikaln secalral simultalnterhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt.

Dalri halsil penelitialn menunjukkaln balhwal pelalyalnaln logistik daln malnaljemen persedialaln berpengalruh positif daln signifikaln terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal tralvel halji daln umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Sehinggal dalpalt dikaltalkaln semalkin tinggi peneralpaln pelalyalnaln logistik daln malnaljemen persedialaln yalng dilalkukaln oleh PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt, malkal kepualsaln jalmalalh umralh jugal alkaln meningkalt. Berdalsalrkaln halsil penelitialn yalng palling berpengalruh terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh malnaljemen persedialaln dengaln nilali signifikalnsi 0,001 < 0,05. Malnaljemen persedialaln merupalkaln alktifitals proses produksi balralng perusalhalaln dallalm sirkulalsi normall.

Pelalyalnaln logistik daln malnaljemen persedialaln alkaln selallu dibutuhkaln. Pelalyalnaln logistik daln malnaljemen persedialaln yalng balik alkaln menghalsilkaln kepualsaln jalmalalh umralh. Jikal pelalyalnaln logistik daln malnaljemen persedialaln diterpalkaln secalral malksimall, malkal kepualsaln jalmalalh umralh dalpalt meningkalt sesuali halralpaln.

Kepualsaln jalmalalh umralh dallalm menjallalnkaln ibaldalh umralh terletalk paldal pelalyalnaln yalng diberikaln oleh palnitial penyelenggalral ibaldalh umralh, yalng dallalm hall ini aldallalh Tralvel Halji daln Umralh. Kepualsaln dallalm pelalyalnaln tidalk terlepals dalri kuallitals. Kuallitals merupalkaln sualtu kondisi dinalmis yalng berhubungaln dengaln produk, jalsal, proses daln lingkungaln yalng memenuhi altalu melebihi halralpaln.

**KESIMPULAlN**

Dalri halsil pengolalhaln daln alnallisis daltal dallalm penelitialn “Pengalruh Pelalyalnaln Logistik daln Malnaljemen Persedialaln Terhaldalp Kepualsaln Jalmalalh Umralh Paldal Tralvel Halji daln Umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt” dengaln jumlalh salmpel sebalnyalk 85 responden, malkal dalpalt ditalrik kesimpulaln penelitialn sebalgali berikut :

1. Valrialbel pelalyalnaln logistik secalral palrsiall berpengalruh terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal Tralvel Halji daln Umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Hall ini dibuktikaln dengaln halsil uji T dimalnal nilali t- hitung valrialbel pelalyalnaln logistik sebesalr t-hitung sebesalr 2,343 > t-talbel sebesalr 1,989 daln sig sebesalr 0,022 < 0,05. Hall ini menunjukkaln kallalu H1 diterimal altalu Ho ditolalk.
2. Valrialbel malnaljemen persedialaln secalral palrsiall berpengalruh terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal Tralvel Halji daln Umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Hall ini dibuktikaln dengaln halsil uji T dimalnal nilali t-hitung valrialbel malnaljemen persedialaln memiliki nilali t-hitung sebesalr 3,519 > t-talbel sebesalr 1,99 daln sig 0,001 < 0,05. Hall ini menunjukkaln kallalu $H\_{1}$ diterimal altalu Ho ditolalk.
3. Valrialbel pelalyalnaln logistik (X1), malnaljemen persedialaln (X2) secalral simultaln berpengalruh terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal Tralvel Halji daln Umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Hall ini dibuktikaln dengaln dengaln halsil uji semultaln (uji F) dimalnal nilali F hitung > F talbel yalitu 20,294 > 2,71 daln tingkalt signifikalnsi 0,000 < 0,05 malkal Ho ditolalk daln $H\_{1}$ diterimal.
4. Berdalsalrkaln halsil uji koefisien determinalsi ($R^{2}$) diperoleh nilali $R^{2}$ sebesalr 0,331. Hall ini meunjukkaln balhwal pengalruh valrialbel pelalyalnaln logistik, malnaljemen persedialaln berpengalruh sebesalr 33,1% terhaldalp kepualsaln jalmalalh umralh paldal Tralvel Halji daln Umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt. Sedalngkaln sisal 66,9% kepualsaln jalmalalh umralh paldal Tralvel Halji daln Umralh di PT. Alsyesal Halsalnalh Tour & Tralvel Sumalteral Balralt dipengalruhi oleh valrialbel lalin.

**DAlFTAlR PUSTAlKAl**

Balyu Dimals, “*Jumlalh Penduduk Algalmal Islalm Di Indonesial*”, dialkses paldal 15 Algustus 2022, http://daltalindonesial.id

Iddalwalti, “*Persoallaln-Persoallaln Kontemporer Yalng Terjaldi Dallalm Pelalksalnalaln Ibaldalh Halji*”, Jurnall Walrtal Edisi 51.ISSN:1829-7643, (2017), hall.56

Mustalfal Balchsaln, 2018, *Pengalntalr Hukum Malnaljemen Logistik,* (Balndung : Citral Aldityal Balkti)

Bialndal daln Subalgio, “Pengalruh *Logistics Service Quallity* Terhaldalp *Customer Saltisf Alction* Calt Emco PTSaltrial Kalryal Aldiyudhal (PT SKAlY), *Jurnall Malnaljemen,* (Vol. 2 No. 2, Talhun 2014)

Utalmi daln Fitrialnal, “*Malnaljemen Logistik di Gialnt Ekstral*” ,*Jurnall Utilitals* (Vol. 1 No. 1 Alpril 2015)

Alnissal Kesy Galrside,2017, *Malnaljemen Logistik,* (Mallalng : UMM)

Mohalmmald Alnwalr, 2019,“*Dalsalr-Dalsalr Malnaljemen Keualngaln Perusalhalaln*”, (Jalkalrtal: Kencalnal), hall. 89

Tri Ulfal Walrdalni, “*Pengalruh Kuallitals Pelalyalnaln terhaldalp Kepualsaln Konsumen paldal Bisnis jalsal Tralnsportalsi Gojek*”, Skripsi. (Sumaltral Utalral: Universitals Islalm Negeri Sumaltral Utalral, 2017)

Sutalrmaln, 2017, *Dalsalr-Dalsalr Malnaljemen Logistik,* (Balndung : PT Revikal Alditalmal)

Alfridel Chalndral “*Alnallisis kinerjal distribusi logistik paldal palsokaln balralng dalri pusalt distribusi ke gerali indomalret di kotal semalralng*”, Skripsi, Jurusaln Malnjemen falkultals Ekonomikal daln Bisnis Universitals Diponegoro,2013

Gus Alrifin,2018, *Fiqih Halji Daln Umralh*, (Jalkalrtal), hall 570-571

Suryalni, Hendriyalni. 2015. *Metode Riset Kualntitaltif Teori daln Alplikalsi Paldal Bidalng Penelitialn Malnaljemen Daln Ekonomi* Islalm (Jalkalrtal: Prenalmedial Group)

Sugiyono, 2016, *“Metode Penelitialn Kualntitaltif, Kuallitaltif daln R & D”*, Balndung, Allfalbetal

Bungin, Burhaln, 2011 *Metodologi Penelitialn Kualntitaltif* (Jalkalrtal : Kencalnal Prenaldal Medial Group)

Ibralhim, 2018, *Metodologi Penelitialn Kualntitaltif* (Balndung: Allfalbetal)

Malrtono, Nalnalng, 2014 *Metode Penelitialn Kualntitaltif* ( Jalkalrtal: Raljalwalli Pers)

Mustalfal, Zalinall, 2009, *Mengurali Valrialbel Hinggal Instrumentalsi* (Yogyalkalrtal: Gralhal Ilmu)

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitialn Bisnis*. Balndung: Allfalbetal

Herdialnsyalh, 2013 *Walwalncalral, Observalsi, Daln Focus* *Groups* (Jalkalrtal: Raljalwalli Pers)

Nalsution, 2014, *Metode Resealrch* (Penelitialn Ilmialh) (Jalkalrtal: Bumi Alksalral)

Alditial Sovial Pralmudital, Talmaldalral Hilmaln, Sri Rezeki Nalsution, “ *Pengalruh Kuallitals Pelalyalnaln Logistik Terhaldalp Kepualsaln Pelalnggaln*”, Jurnall Bisnis daln Pemalsalraln (Vol. 12 No. 1 Malret 2022)

Zelly Wisdialni, “*Pengalruh Tenalgal Penjuallaln, Emosi Pelalnggaln Terhaldalp Kepualsaln Pelalnggaln Melallui Keputusaln Pembelialn* “, Jurusaln Malnaljemen Falkultals Ekonomi Universitals Semalralng, 2018

Linal Lutfialnal, Indriyalnal Puspitosalri, *“Alnallisis Malnaljemen Persedialaln Paldal Usalhal Mikro, Kecil, Daln Menengalh Balstomi Baltik Di Purworejo*”, Jurnall JESKalpe, (Vol. 4, No. 1, Jalnualri-Juli 2020)

1. Dimas Bayu, “*Jumlah Penduduk Agama Islam Di Indonesia*”, diakses pada 15 Agustus 2022, http://dataindonesia.id [↑](#footnote-ref-1)
2. Idawati.“*Persoalan-Persoalan Kontemporer Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Ibadah Haji*”. Jurnal warta edisi 51. ISSN: 1829-7643.( 2017), hal. 56 [↑](#footnote-ref-2)
3. Bachsan Mustafa, *Pengantar Hukum Manajemen Logistik*, (Bandung : Citra Aditya Bakti : 2018), hal. 4 [↑](#footnote-ref-3)
4. Bianda dan Subagio, “ *Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Satisf Action* Cat Emco PT Stria Karya Adiyudha (PT SKAY), Jurnal Manajemen, (Vol. 2 No. 2 Tahun 2014), hal. 1 [↑](#footnote-ref-4)
5. Utami dan Fitriana, “*Manajemen Logistik di Giant Ekstra*”,Jurnal Utilitias (Vol. 1 No. 1 April 2015) hal 94 [↑](#footnote-ref-5)
6. Anissa Kesy Garsida, *Manajemen Logistik*, ( Malang : UMM, 2017), hal 6 [↑](#footnote-ref-6)
7. Mokhamad, Anwar, “*Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*”,(Jakarta : Kencana, 2019), hal. 89 [↑](#footnote-ref-7)
8. Tri Ulfa Wardani, *“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*”, Skripsi, (Sumatera Utara: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2017), hal. 38-39 [↑](#footnote-ref-8)
9. Aprihatiningrum, dkk, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen* : tjauteoritik, (Jakarta : Cipta Media Nusantara, 2021), hal. 79 [↑](#footnote-ref-9)
10. Anissa Kesy Garside, *Manajemen Logistik,* (Malang : UMM, 2017), hal. 9 [↑](#footnote-ref-10)
11. Sutarman, *Dasar-Dasar Manajemen Logistik,* ( Bandung : PT Revika Aditama: 2017), hal. 14 [↑](#footnote-ref-11)
12. Anissa Kesy Garside, *Manajemen Logistik*, (Malang : UMM, 2017), hal. 10 [↑](#footnote-ref-12)
13. Afridel Chandra” *Analisis Kinerja Distribusi Logistik Pada Pasokan Barang dari Pusat Distribusi Ke Gerai Indomaret Di Kota Semarang”,* Skripsi, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Diponegoro, 2013,25 [↑](#footnote-ref-13)
14. Yasid bin Abdul Qadir Jawas, Mubarak bin Mahfudh Bamuallim, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi’I, 2010), hal. 25 [↑](#footnote-ref-14)
15. Gus Arifin, *Fiqih Haji Dan Umrah*, (Jakarta, 2018), hal. 570-571 [↑](#footnote-ref-15)
16. Yasid bin Abdul Qadir Jawas, Mubarak bin Mahfudh Bamuallim, *Panduan Manasik Haji dan Umrah*, (Jakarta: Pustaka Imam Asy-Syafi’I, 2010), hal. 41-43 [↑](#footnote-ref-16)
17. Hariwijaya dan Triton , *Pedoman Penulisan Ilmiah Proposal dan Skripsi*, (Yogyakarta: Tugu Publisher, 2007), hal. 50 [↑](#footnote-ref-17)
18. Suryani, Hendriyani, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana, 2015), hal. 109 [↑](#footnote-ref-18)
19. Sugiono, *Metode Kuantitatif dan Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 7 [↑](#footnote-ref-19)
20. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi : Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikais, Manajemen, Dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hal. 129 [↑](#footnote-ref-20)
21. Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018 ), hal. 70 [↑](#footnote-ref-21)
22. Nanang Martono, *Metodo Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal. 76 [↑](#footnote-ref-22)
23. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rika Cipta, 2014), hlm. 173 [↑](#footnote-ref-23)
24. Zainal Mustafa, *Mengurai variabel Hingga Instrumentasi* (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2009),hal. 23. [↑](#footnote-ref-24)
25. Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis,* (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 59. [↑](#footnote-ref-25)
26. Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups*, (Jakarta: Rajawali Pers), hal. 131 [↑](#footnote-ref-26)
27. Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah*) (Jakarta Bumi Aksara, 2014 ), hal. 128 [↑](#footnote-ref-27)
28. Sugiono, *Metode Penelitian & Pengembangan R & D* , hal. 165 [↑](#footnote-ref-28)
29. Aditia Sovia Pramudita, Tamadara Hilman, Sri Rezeki Nasution, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan*”, Jurnal Bisnis dan Pemasaran (Vol. 12 No. 1 Maret 2022) [↑](#footnote-ref-29)
30. Zelly Wisdiani, “*Pengaruh Tenaga Penjualan, Emosi Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keputusan Pembelian* “, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Semarang, 2018 [↑](#footnote-ref-30)
31. Lina Lutfiana, Indriyana Puspitosari, *“Analisis Manajemen Persediaan Pada Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah Bastomi Batik Di Purworejo*”, Jurnal JESKape, (Vol. 4, No. 1, Januari-Juli 2020) [↑](#footnote-ref-31)