

**PENGARUH PENGGUNAAN *DELIVERY ORDER ONLINE*
TERHADAP KEGIATAN IMPOR PADA PT. MITRA DUA
MANDIRI LOGISTIC**

TUGAS AKHIR MAGANG



Disusun Oleh:

Nama : Ghaza Tri Adhila
NIM : 20311489
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasi

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
YOGYAKARTA**

2024

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak pernah terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta, 21 September 2024

Penulis,



Ghaza Tri Adhila

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG

Pengaruh Penggunaan *Delivery Order Online* Terhadap Kegiatan Impor pada PT.
Mitra Dua Mandiri Logistic

Disusun Oleh:

Nama	: Ghaza Tri Adhila
Nomor Mahasiswa	: 20311489
Program Studi	: Manajemen
Bidang Konsentrasi	: Manajemen Operasi

Yogyakarta, 21 September 2024

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,



Nursya'bani Purnama SE., M.Si.



FAKULTAS
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja
Universitas Islam Indonesia
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283
T. (0274) 881546, 885376
F. (0274) 882589
E. fbe@uii.ac.id
W. fbe.uii.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Pada Semester Ganjil 2024/2025, hari Selasa, tanggal 01 Oktober 2024, Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir yang disusun oleh:

Nama : Ghaza Tri Adhila
No. Mahasiswa : 20311489
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Penggunaan Delivery Order Online Terhadap Kegiatan Impor Pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic
Pembimbing : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir tersebut dinyatakan:

Lulus Ujian Tugas Akhir

Nilai : B+
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

Tim Penguji:

Ketua Tim : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.
Anggota Tim : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Yogyakarta, 07 Oktober 2024

Ketua Program Studi Manajemen,



Abdur Rafik, SE., M.Sc.
NIK. 133110105

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

TUGAS AKHIR BERJUDUL

**PENGARUH PENGGUNAAN DELIVERY ORDER ONLINE TERHADAP KEGIATAN IMPOR
PADA PT. MITRA DUA MANDIRI LOGISTIC**

Disusun oleh : Ghaza Tri Adhila

Nomor Mahasiswa : 20311489

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus
pada hari, tanggal: Selasa, 01 Oktober 2024

Penguji/Pembimbing TA : Nursya'bani Purnama, S.E., M.Si.

Penguji : Siti Nursyamsiah, Dra., M.M.

Mengetahui
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Islam Indonesia



Prof. Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.

ABSTRAK

Ghaza Tri Adhila, 20311489, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini berjudul **“PENGARUH PENGGUNAAN *DELIVERY ORDER ONLINE* TERHADAP KEGIATAN IMPOR PADA PT. MITRA DUA MANDIRI LOGISTIC”**. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode survey (kuesioner) dan wawancara. Uji hipotesis menggunakan regresi linear sederhana dan uji T dengan teknik analisis deskriptif dan inferensial. Responden penelitian ini sebanyak total 60 orang yang dibagi menjadi 2 (dua) perspektif yaitu dari 30 karyawan dan 30 konsumen terpilih yang telah memenuhi kriteria.

Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa *Delivery Order Online* memiliki pengaruh yang positif terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dengan nilai konstanta sebesar 1,808, nilai koefisien sebesar 0,261, dan $\text{sig } 0,000 < 0,05$. Hal tersebut disebabkan oleh dimensi kelancaran arus, biaya logistik, dan kualitas pelayanan yang terdapat pada *Delivery Order Online* masing-masing memiliki pengaruh terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic. Simpulan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik *Delivery Order Online* maka akan semakin baik pula kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

Kata Kunci: *Delivery Order Online*, kegiatan impor, PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir magang yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic” sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.

Dalam penulisan tugas akhir magang ini, tentunya peneliti tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang selalu memberikan peneliti doa serta semangat yang tiada henti. Sebagai ungkapan rasa syukur, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih ini kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, karunia, serta memberikan peneliti kesehatan dan kemudahan dalam mengerjakan tugas akhir magang ini sehingga dapat menyelesaikannya dengan baik.
2. Kedua orang tua peneliti, Budi Sampurno dan Eka Susanti, yang selalu memberikan doa dan dukungan yang tulus yang tiada hentinya diberikan sehingga peneliti dapat terus berjuang menyelesaikan studi dan meraih mimpi serta cita-cita kedepannya.
3. Kedua kakak dan kakak ipar peneliti, Mas Dika, Mba Hani, dan Mba Afa, yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dikala peneliti sedang kebingungan, kesulitan, dan kesusahan dalam penyusunan tugas akhir magang ini, serta selalu menemani dan menghibur hingga pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir magang dengan baik. Terima kasih selalu menemani dan membantu peneliti dalam setiap proses dan perjalanan yang dihadapi.

4. Bapak Nursya'bani Purnama S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing peneliti yang telah memberikan bimbingan, arahan, ilmu, serta masukan yang berharga bagi peneliti selama bimbingan sehingga tugas akhir magang ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menempuh pendidikan di Fakultas Bisnis dan Ekonomika selama kurang lebih empat tahun terakhir.
6. Bapak Abdur Rafik, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk menempuh pendidikan di Program Studi Manajemen sehingga peneliti dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
7. Bapak dan Ibu Dosen, seluruh civitas dan tenaga kerja Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, pelayanan yang baik dan bermanfaat bagi peneliti selama masa studi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia.
8. Bapak Anton Surono, S.E selaku direktur PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat melakukan kegiatan magang di perusahaannya. Terima kasih atas ilmu, bimbingan, pengetahuan, dan pengalaman yang diberikan yang sangat bermanfaat bagi peneliti untuk di masa yang akan datang.
9. Adella Qanita Putri sebagai teman terdekat peneliti yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, keceriaan, dan kebahagiaan yang selalu diberikan kepada peneliti di manapun peneliti berada. Terima kasih sudah selalu menemani dan membantu peneliti dalam proses menyelesaikan tugas akhir magang ini hingga selesai,
10. Teman-teman seperjuangan, Hilmy, Raihan, dan Alif yang selalu menemani peneliti dari awal kuliah di Program Studi Manajemen hingga akhirnya sampai pada tahap menyelesaikan tugas akhir magang ini.

11. Teman-teman *Barehands Coffee*, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Terima kasih atas segala dukungan, semangat, motivasi, dan bantuan yang telah diberikan kepada peneliti sehingga memberikan peneliti semangat untuk dapat menyelesaikan tugas akhir magang ini hingga selesai.

Terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah mendukung kelancaran dari proses penelitian ini. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan peneliti juga dengan tulus menerima masukan dan saran yang membangun dari pembaca. Peneliti berharap tugas akhir magang ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya

Yogyakarta, 21 September 2024

Peneliti,

Ghaza Tri Adhila

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR MAGANG	iii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR MAGANG.....	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan	2
1.1.3 Bidang Kerja	3
1.1.4 Divisi <i>Delivery Order</i>	4
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN LITERATUR	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Delivery Order.....	12
2.2.2 Impor.....	18

2.3	Kerangka Kerja	24
BAB III METODE		26
3.1	Pendekatan.....	26
3.2	Metode Pengumpulan Data	26
3.3	Lokasi Penelitian	27
3.4	Unit Analisis.....	28
3.5	Definisi Operasional Variabel	29
3.5.1	Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic	29
3.5.2	Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.....	32
3.6	Uji Kualitas Instrumen	35
3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.2	Uji Reliabilitas	36
3.7	Teknik Analisis Data	37
3.7.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.7.2	Analisis Statistik Inferensial	37
BAB IV HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI		40
4.1	Hasil Penelitian	40
4.2	Pengujian Model Ukur.....	41
4.2.1	Hasil Uji Validitas	41
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas	44
4.3	Analisis Deskriptif	47
4.3.1	Karakteristik Responden	47
4.3.2	Jawaban Responden	53
4.4	Analisis Inferensial	63
4.4.1	Uji Asumsi Klasik.....	63

4.4.2	Uji Hipotesis.....	66
4.5	Pembahasan	81
4.5.1	Pengaruh penggunaan <i>Delivery Order Online</i> terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.....	81
4.5.2	Pengaruh Kelancaran Arus terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.....	81
4.5.3	Pengaruh Biaya Logistik terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.....	84
4.5.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	88
5.3	Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....		91
LAMPIRAN.....		95

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Variabel Kelancaran Arus (X1) Karyawan	29
Tabel 3. 2 Variabel Biaya Logistik (X2) Karyawan	30
Tabel 3. 3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Karyawan	31
Tabel 3. 4 Variabel Kegiatan Impor (Y) Karyawan	31
Tabel 3. 5 Variabel Kelancaran Arus (X1) Konsumen	32
Tabel 3. 6 Variabel Biaya Logistik (X2) Konsumen.....	33
Tabel 3. 7 Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Konsumen.....	34
Tabel 3. 8 Variabel Kegiatan Impor (Y) Konsumen	34
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X (Delivery Order Online) Karyawan ...	41
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kegiatan Impor) Karyawan	42
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Delivery Order Online) Konsumen ..	43
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kegiatan Impor) Konsumen	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Karyawan	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Karyawan	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Konsumen	46
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Konsumen	46
Tabel 4. 9 Jenis Kelamin Responden Karyawan	47
Tabel 4. 10 Pendidikan Terakhir Responden Karyawan	48
Tabel 4. 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Karyawan	48
Tabel 4. 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Karyawan	49
Tabel 4. 13 Jenis Kelamin Responden Konsumen	50
Tabel 4. 14 Pendidikan Terakhir Responden Konsumen	51
Tabel 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perusahaan Konsumen	52
Tabel 4. 16 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Kelancaran Arus (x1) Karyawan	53
Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Biaya Logistik (x2) Karyawan	54

Tabel 4. 18 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Karyawan	56
Tabel 4. 19 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kegiatan Impor (Y) Karyawan	57
Tabel 4. 20 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Kelancaran Arus (x1) Konsumen	58
Tabel 4. 21 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Biaya Logistik (x2) Konsumen	60
Tabel 4. 22 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Konsumen	61
Tabel 4. 23 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kegiatan Impor (Y) Konsumen	62
Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas Karyawan	64
Tabel 4. 25 Hasil Uji Normalitas Konsumen	64
Tabel 4. 26 Hasil Uji Linearitas Karyawan	65
Tabel 4. 27 Hasil Uji Linearitas Konsumen	66
Tabel 4. 28 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel X Karyawan	66
Tabel 4. 29 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kelancaran Arus (x1) Karyawan.....	68
Tabel 4. 30 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Biaya Logistik (x2) Karyawan.....	69
Tabel 4. 31 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Karyawan	70
Tabel 4. 32 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kelancaran Arus (x1) Konsumen	71
Tabel 4. 33 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Biaya Logistik (x2) Konsumen.....	72
Tabel 4. 34 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Konsumen	74
Tabel 4. 35 Hasil Uji Hipotesis Delivery Order Online (X) Karyawan	75
Tabel 4. 36 Hasil Uji Hipotesis Kelancaran Arus (x1) Karyawan	76

Tabel 4. 37 Hasil Uji Hipotesis Biaya Logistik (x2) Karyawan.....	77
Tabel 4. 38 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (x3) Karyawan	77
Tabel 4. 39 Hasil Uji Hipotesis Kelancaran Arus (x1) Konsumen	78
Tabel 4. 40 Hasil Uji Hipotesis Biaya Logistik (x2) Konsumen.....	79
Tabel 4. 41 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (x3) Konsumen.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur organisasi PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.....	4
Gambar 2. 1 Alur proses kegiatan impor.....	20

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Mitra Dua Mandiri Logistic merupakan Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabean (PPJK) yang di mana tugas utamanya adalah melakukan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean untuk dan atas kuasa dari importir maupun eksportir. PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sendiri beralamat di Jl. Enggano No. 15 Blok C5 RT 008/016, Kelurahan Tanjung Priok, Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Perusahaan ini berdiri dengan SIUP 147/SIUPJPT/DISHUB/IV/2014. Dibuktikan dengan Surat Keterangan Perusahaan Terdaftar PEM-002PB/WJP.21/KP.0303/2007. Sementara itu, PT. Mitra Dua Mandiri juga sudah memiliki Surat Pengukuhan Pengusaha yang disahkan pada tanggal 6 Maret 2014. Saat ini, PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dipimpin oleh Direktur Anton Surono.

PT. Mitra Dua Mandiri Logistic disertai oleh tenaga kerja professional yang di dalamnya terdapat pula beberapa tenaga ahli kepabean yang telah memiliki pengalaman yang baik di bidang tersebut. Dengan adanya perusahaan PPJK, pengurusan pemberitahuan pabean tidak lagi dilakukan sendiri oleh importir maupun eksportir. Namun, dengan diserahkannya kuasa tersebut oleh pihak ketiga yaitu PPJK, maka kewajiban dalam pemberitahuan pabean ini akan berpindah tangan ke PPJK. Jasa yang ditawarkan oleh PPJK yaitu bekerja atas nama importir atau eksportir. Importir dan eksportir di sini akan menguasai pekerjaannya kepada Perusahaan jasa PPJK untuk kemudian melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabean atas barang-barang impor yang mereka lakukan.

Sejak mulai berdirinya pada bulan Februari 2008, PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah banyak memiliki pengalaman kerja yang berhubungan dengan pengurusan dokumen kepabean, yang dimana jumlah konsumen semakin meningkat setiap tahunnya. Konsumen perusahaan sendiri biasanya datang dari pengusaha pabrikan ataupun *trading* dengan produk bahan baku industri maupun barang jadi. Dengan banyaknya konsumen yang mempercayai perusahaan ini, membuat PT. Mitra Dua Mandiri Logistic mampu memperkuat sistem dan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada para konsumennya.

1.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan

PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memiliki visi, misi, dan tujuan sebagai arah untuk mengembangkan perusahaannya di masa yang akan mendatang. Berikut ini adalah visi, misi, dan tujuan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, yaitu:

1. Visi

Visi dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic adalah sebagai menjadi perusahaan *trading* yang besar, terkemuka, mempunyai sistem kerja yang professional, dan bertaraf internasional.

2. Misi

Misi dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, yaitu:

- a. Meningkatkan kepuasan konsumen dengan sistem kerja yang *professional* serta *service* kerja yang cepat dan akurat.
- b. Mewujudkan manajemen perusahaan yang berstandar internasional
- c. Memiliki keunggulan bersaing dalam *trading* internasional

3. Tujuan

Tujuan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sendiri ialah berkomitmen untuk selalu mengantarkan barang sampai ke tujuan dengan aman dan tepat waktu, sehingga membuat konsumen memiliki kesan yang bagus terhadap perusahaan dan

menciptakan kepuasan tersendiri bagi para konsumen. Hal tersebut tentu menjadi perhatian bagi perusahaan untuk terus berkembang dan maju di tengah banyaknya persaingan pada perusahaan PPJK agar tetap stabil ke depannya.

1.1.3 Bidang Kerja

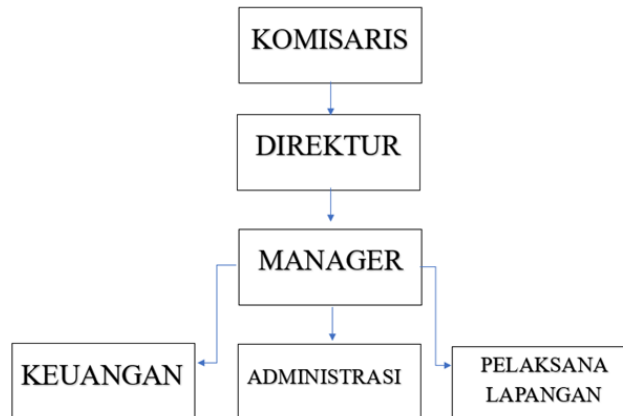
Dengan adanya dukungan sekitar 35 karyawan dengan berbagai macam latar belakang akademisi, membuat PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat bersaing baik secara nasional maupun global dengan perusahaan jasa yang sejenis. Keahlian Pendidikan tersebut tentu berasal dari pendidikan SMA maupun Sarjana yang diperoleh dari perguruan tinggi negeri ataupun swasta di Indonesia. Adanya fasilitas sebagai sarana penunjang pekerjaan, seperti gedung kantor yang representatif hingga fasilitas ruang kerja khusus atau ruang rapat sebagai sarana penunjang bagi kelompok ahli dalam merumuskan suatu strategi perusahaan dalam memberikan pelayanan secara maksimal dan professional, sehingga menciptakan hubungan yang sinergis dengan *customer* ataupun klien pengguna jasa perusahaan.

Dengan begitu, PT. Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan jasa transportasi logistik dan kepabean secara detail sebagai berikut:

1. *Custom Clearance* Ekspor dan Impor
2. Pemberian data kepabean secara Elektronik Data *Interchange* (EDI)
3. Pengurusan Ekspor dan Impor Fasilitas (KITC, BC 1-2, dan lain-lain)
4. *Freight*- Transportasi Logistic (Darat, Laut, dan Udara)
5. Pengurusan laporan surveyor
6. Perijinan yang berkaitan dengan ketentuan Ekspor atau Impor
7. Konsultasi kepabean dengan Pajak *Harmonize System* (HS)
8. Konsultasi Kepabean
9. *Handling Project Cargo*

1.1.4 Divisi *Delivery Order*

Gambar 1. 1 Struktur organisasi PT. Mitra Dua Mandiri Logistic



Sumber: PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, 2023

Divisi *Delivery Order* dalam PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dikategorikan dalam bagian pelaksana lapangan dikarenakan dalam tugasnya mengharuskan mereka terjun langsung ke beberapa pelayaran dalam mengambil berkas *Delivery Order* yang masih manual. Dalam PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sendiri, total karyawan pada divisi *Delivery Order* yaitu sejumlah 7 orang. Divisi *Delivery Order* di sini tugasnya ialah membuat surat tugas dan surat kuasa untuk pengambilan *Delivery Order Manual* dari importir, melakukan pengambilan *Delivery Order Manual* ke beberapa pelayaran, serta melakukan pengambilan *Delivery Order* secara *online* melalui web yang digunakan.

1.2 Latar Belakang

Transportasi laut telah lama menjadi alat transportasi yang paling efektif dan efisien untuk pengiriman barang-barang besar dan untuk perjalanan yang jauh. Industri maritim saat ini tidak lagi dipandang hanya sebagai sarana untuk pengiriman barang, namun sudah pula dipandang sebagai salah satu pemegang

peranan penting dalam pembangunan kota, daerah, serta perekonomian negara (Hall dan Jacobs, 2012). Indonesia sebagai negara kepulauan terbesar di dunia dengan lebar 1.870 km, panjang 5.200 km dan luas total 1.905.000 km², sangat bergantung pada transportasi maritim. Sebagai kepulauan dari total 17.000 pulau, transportasi laut di Indonesia juga telah melakukan fungsi vital yang menghubungkan masyarakat dan pedagang, baik dalam domestik maupun internasional. Menurut van Dijk et al., (2015) jaringan maritim di Indonesia secara signifikan lebih maju dibandingkan dengan sektor udara, karena hampir 90% perdagangan internasional dilakukan melalui transportasi laut.

Kegiatan impor adalah hal yang wajar dilakukan bagi setiap negara. Tujuan dari dilaksanakannya kegiatan tersebut ialah untuk memenuhi kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi oleh suatu negara karena adanya perbedaan dari letak geografis yang mengakibatkan sumber daya yang dimiliki oleh setiap negara tersebut berbeda-beda, sehingga untuk dapat memenuhi kebutuhan negara tersebut mereka melakukan cara yaitu dengan mendatangkan barang yang dibutuhkan dari negara lain. Kegiatan impor ini juga dapat disebut dengan perdagangan internasional. Dalam upaya meningkatkan perekonomian suatu negara, kegiatan perdagangan internasional ini sangatlah berperan penting di dalamnya.

Saat ini, di Indonesia hampir semua kegiatan impor ke Indonesia harus melewati Pelabuhan Tanjung Priok. Menurut *database* internal milik Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, hampir 70 persen importasi barang ke Indonesia menyelesaikan kegiatannya di Pelabuhan Tanjung Priok. Seperti yang diketahui bersama, Pelabuhan Tanjung Priok menjadi Pelabuhan bongkar sekaligus tempat untuk *clearance* barang-barang yang diimpor. Akan tetapi, infrastruktur pelabuhan ini juga sudah tidak mampu menampung beban yang menyebabkan banyaknya antrian dari kapal hingga beberapa truk logistik pun juga ikut mengantri, sehingga muatan menumpuk pula di pelabuhan yang menyebabkan terjadinya *dwelling time* atau waktu inap muatan di pelabuhan menjadi tinggi.

Dwelling time tersebut merupakan waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan terhitung sejak kapal sandar melakukan bongkar barang di dermaga

hingga barang impor tersebut keluar dari pelabuhan. Dengan lamanya *dwelling time*, proses pengadaan barang impor tersebut akan terhambat dan berdampak pada peningkatan biaya logistik, terutama pada biaya pengadaan (*procurement*), dan biaya penyimpanan (*holdingcost*). Dengan begitu, biaya logistik akan menjadi tinggi dan berdampak pada produksi yang tidak efisien serta menyebabkan rendahnya daya saing.

Seiring berkembangnya zaman teknologi informasi dan komunikasi sekarang ini, membuat semua kalangan mengharuskan beradaptasi akan hal tersebut. Di mana sebelumnya manusia melakukan segala aktivitas dengan sistem yang manual, sekarang ini mereka diharuskan membiasakan diri dengan hal yang digunakan secara *online*. Walaupun dapat dikatakan mustahil, akan tetapi penggunaan sistem *online* ini juga diterapkan pada bidang kepelabuhanan di Indonesia. Dalam rangka menyusun strategi untuk mengurangi terjadinya *dwelling time*, perlu diadakan layanan dan izin yang berbasis komputer serta menggunakan metode kerja dengan elektronik dan jaringan seperti internet/web basis (Rafi, 2018). Untuk meningkatkan layanan arus barang yang lancar dan menurunkan biaya logistik di pelabuhan, perlu dilakukan pengiriman pesanan secara elektronik atau *Delivery Order Online (DO Online)* untuk barang impor agar pelayanan pengeluaran barang dari pelabuhan dapat dilakukan dengan cepat dan efisien.

Aplikasi *DO Online* merupakan bentuk terobosan baru dari Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 120 Tahun 2017 tentang Pelayanan Pengiriman Pesanan secara Elektronik, untuk barang-barang impor di pelabuhan. Kegunaan *DO Online* sendiri adalah sebagai surat bukti penyerahan barang yang dikeluarkan perusahaan angkutan laut atau kuasanya kepada sang pemilik barang yang merupakan suatu bukti pengiriman barang. *DO Online* tersebut digunakan dengan maksud untuk mempercepat proses penerbitan *Delivery Order*, meningkatkan daya saing Indonesia, meningkatkan pelayanan di Indonesia, serta guna menghemat biaya proses penerbitan *Delivery Order*. Sistem *DO Online* untuk barang impor pertama kali sudah diterapkan di 4 (empat) tempat Pelabuhan Utama dan 1 (satu) Pelabuhan Kelas 1 pada akhir

Juni 2018 lalu dan sudah diklaim cukup sukses. Keempat Pelabuhan yang diterapkan tersebut adalah Pelabuhan Belawan, Tanjung Priok, Tanjung Perak dan Makassar, serta Pelabuhan Tanjung Emas – Semarang.

Penerapan Sistem *DO Online* ini dapat menekan biaya operasional antara 20-30 persen. Sedangkan Sistem Pesanan Secara Elektronik atau *Delivery Order Online (DO Online)* ini baru diterapkan secara penuh pada bulan Oktober 2019 yang lalu. Konsekuensi dari digunakannya sistem *DO Online* ini ialah akan dikenakan sanksi bagi mereka yang tidak segera menerapkan sistem *DO Online* pada perusahaannya. Dengan adanya *Delivery Order Online*, petugas yang bekerja di Jasa Kepabebean mendapatkan efisiensi waktu terhadap penerbitan *DO Online* yang cukup signifikan, memotong biaya pengurusan dan mengurangi antrian pengurusan yang berada di pelayaran. Sistem *DO Online* ini pula dapat mengatasi beberapa masalah yang sering dihadapi oleh para importir atau Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabebean seperti menghilangnya *hard copy DO* serta pemalsuan pada surat *Delivery Order*. Dimana mereka-lah yang melakukan kegiatan pengurusan pemenuhan kewajiban pabebean tersebut untuk dan atas kuasa dari importir.

PT. Mitra Dua Mandiri Logistic merupakan perusahaan jasa yang bergerak dalam Pengurusan Jasa Kepabebean (PPJK) yang mana kegiatan utamanya tersebut ialah melakukan pengurusan pemenuhan kewajiban pabebean untuk dan atas kuasa importir atau eksportir. Dalam perusahaan tersebut, menyediakan beberapa pelayanan jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen salah satunya adalah pengurusan *Delivery Order*. Dalam melakukan proses produksi jasa, tentunya sebagai perusahaan penyedia jasa kepabebean harus mengikuti standar mutu sesuai pasar maupun konsumen.

Oleh karena itu, PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah melakukan dan menerapkan standar mutu produksinya. Meski begitu, dalam kenyataannya masih terdapat beberapa kendala dan permasalahan baik dari dalam proses pelayanan jasa maupun dalam output jasa yang dihasilkan. Permasalahan yang dimaksud adalah terkadang dari pihak pelayaran ke pelabuhan terkadang belum menyatakan status '*online*', sehingga proses dalam pengambilan barang dari

gudang dapat terhambat karena biasanya konsumen ingin proses mengeluarkan barangnya dilakukan pada malam hari yang dimana pelayaran sudah tutup. Lalu, karena sistem ini menggunakan jaringan internet dan tidak selalu mendapatkan sinyal yang baik, maka permasalahan yang satu ini juga terkadang menjadi kendala bagi perusahaan dalam pengambilan *Delivery Order*.

Diperlukan perspektif menurut karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic serta konsumen yang aktif menggunakan jasa dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic karena dapat melihat pendapat masing-masing dari karyawan maupun konsumen apa yang menjadi pembeda diantara keduanya. Penting untuk memahami perspektif dari konsumen agar perusahaan dapat mengidentifikasi area perbaikan dan melakukan inovasi untuk meningkatkan daya saing serta kepuasan konsumen. Dengan diadakannya perspektif dari konsumen, dapat diketahui pula apa yang membuat konsumen tertarik serta membuat mereka menjadikan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sebagai perusahaan jasa pengurusan impor mereka.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam Pengurusan Jasa Kepabean, tentunya PT. Mitra Dua Mandiri Logistic ingin memberikan kualitas pelayanan yang maksimal bagi para konsumennya. Maka dari itu, penelitian ini akan memberikan perspektif dari karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dan juga perspektif dari konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terkait judul dari penelitian ini yaitu mengenai ‘Pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic’.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Apakah terdapat pengaruh dari penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic”.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini ialah “Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic”.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari diadakannya kegiatan magang di PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Penulis mendapatkan wawasan baru mengenai dunia pekerjaan yang dapat menjadikan bekal di masa depan.
 - b. Penulis dapat menambah kemampuan personal dan mempelajari lebih lanjut mengenai bekerja dalam tim.
 - c. Penulis dapat lebih disiplin dan peduli terhadap sekitar.
2. Bagi Praktisi
 - a. Memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mencoba mempraktekan ilmu yang telah dipelajari dalam dunia perkuliahan.
 - b. Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan tenaga kerja bantuan dari mahasiswa magang.
 - c. Diharapkan dapat terjadi hubungan kerjasama antara perusahaan dengan lembaga pendidikan dengan diadakannya program magang.
3. Bagi Akademik
 - a. Memberikan kesempatan mahasiswa untuk merasakan dunia kerja yang sesungguhnya.
 - b. Memberikan kesempatan para perusahaan untuk menjadikan tempat mahasiswa magang.
 - c. Meningkatkan kualitas lulusan agar menjadi yang terbaik.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi bagi peneliti untuk melakukan penelitian. Referensi dapat berupa jurnal, artikel, maupun skripsi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan peneliti agar dapat membantu guna mengetahui hal yang belum ada pada penelitian sebelumnya. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang telah ditemukan peneliti untuk menjadi sumber referensi kajian:

2.1.1 Penggunaan *DO Online* pada Pengiriman Barang Impor di Perusahaan Pelayaran (Handayani, Nofrisel & Sugiharti, 2020)

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui proses penerimaan *delivery order* dan *lead time* penerimaan *delivery order* sebelum dan sesudah menggunakan *delivery order online* serta untuk mengetahui perbandingan serta pengaruh penerapan penerimaan *delivery order online* terhadap *lead time* penerimaan *delivery order* dari perusahaan pelayaran. Penelitian ini dilakukan di Agility International dengan menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan jumlah sampel penelitian berdasarkan *judgemental sampling* sebanyak 10 perusahaan pelayaran. Kemudian, data dihimpun melalui pengamatan lapangan, wawancara, diskusi, dan data laporan bulanan KPI. Penelitian ini menggunakan uji t sampel berpasangan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan rata-rata *lead time* penerimaan *delivery order* sebelum menggunakan *delivery order online* tahun 2017 sebesar 1,9560 hari dan sesudah menggunakan *delivery order online* tahun 2018 sebesar 0,9800 hari. Kemudian, terdapat pengaruh efek positif dari adanya penerbitan *delivery order online* yang diberikan perusahaan

pelayaran sesuai instruksi menteri perhubungan yang dituangkan dalam Peraturan Republik Indonesia Nomor PM 120 Tahun 2017 tentang Pelayanan Pengiriman Pesanan Secara Elektronik (*DO Online*) untuk Barang Impor di Pelabuhan kepada PT. ABC terhadap penurunan *lead time* penerimaan *delivery order shipment* impor yang ditangani oleh PT. Agility Internasional. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada tema, dan dimensi yang digunakan pada variabel X. Sedangkan perbedaannya pada metode (kualitatif dan kuantitatif), objek, dimensi pada variabel Y, dan tujuan penelitiannya.

2.1.2 Analisis Penukaran *Delivery Order Online* Dan Elektronik Container Equipment Interchange Receipt Terhadap Impor Barang Menggunakan Petikemas Melalui PT. Tirta Nusantara (Achmad, 2019)

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang penanganan barang impor menggunakan petikemas dengan menggunakan *delivery order online* dan elektronik *container equipment interchange receipt*. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan pengamatan di perusahaan-perusahaan yang terlibat langsung dalam penanganan impor barang menggunakan petikemas dan melakukan studi dokumentasi yaitu sarana pembantu peneliti dalam pengumpulan data informasi dengan cara membaca catatan-catatan terdahulu, pengumuman, iktisar rapat, persyaratan yang ditulis dalam kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya. Hasil penelitian ini memperlihatkan proses penanganan impor barang menggunakan *bill of lading original* yang ditukar dengan *delivery order online* yang masih menggunakan sistem manual di perusahaan pelayaran dan di *job order*-kan menjadi elektronik *container equipment interchange receipt* menggunakan aplikasi clique-247 untuk

petikemas keluar dari pelabuhan sandar guna mempercepat penanganan impor barang menggunakan petikemas bagi pengguna jasa dan pemberi pelayanan jasa untuk bekerja dengan praktis dan cepat. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada tema, dan dimensi yang digunakan pada variabel X. Sedangkan perbedaannya pada metode (kualitatif), objek, dimensi pada variabel Y, dan tujuan penelitiannya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 *Delivery Order*

Menurut Yahya (2012) *Delivery Order* dapat disebut juga sebagai surat perintah untuk penyerahan barang. Walaupun penggunaannya cukup luas dalam konteks perintah penyerahan barang, akan tetapi dalam pembahasan ini, *Delivery Order (DO)* yang diperoleh dari pertukaran original *bill of loading (B/L)* kepada maskapai pelayaran. Selanjutnya, *Delivery Order* tersebut yang akan dibawa oleh importer ke pelabuhan bongkar untuk digunakan sebagai bukti pengambilan barang di gudang.

Delivery Order (DO) adalah surat yang menyatakan kepemilikan atas barang atau muatan. *Delivery Order* ini dapat diperoleh dengan cara menukarkan *bill of loading* ke perusahaan pelayaran. *Delivery Order* digunakan oleh importir untuk mengeluarkan container *full* ke luar dari wilayah otoritas pelabuhan. *Delivery Order* tersebut dapat diperoleh setelah mengirimkan *shipping instruction (SI)* kepada pihak pelayaran, lalu setelahnya perusahaan pelayaran menerbitkan *Delivery Order*.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Delivery Order* yaitu surat yang diterbitkan oleh pihak *shipping* (pelayaran) atau *forwarder* kepada *shipper* (pemilik barang) sebagai tanda bukti pengambilan container kosong atau tanda bukti pengiriman barang dari gudang *shipper* ke gudang (*warehouse*).

2.2.1.1 *Delivery Order Online*

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2017) tentang Pelayanan Pengiriman Pesanan Secara Elektronik (*Delivery Order Online*) untuk barang impor di pelabuhan. Dikatakan bahwa untuk meningkatkan kelancaran arus barang dan menurunkan biaya logistik di pelabuhan, perlu dilakukan percepatan pelayanan pengeluaran barang dari pelabuhan melalui pelaksanaan pengiriman pesanan secara elektronik (*Delivery Order Online*) untuk barang impor.

Pengiriman pesanan secara elektronik (*Delivery Order Online*) atau yang biasa disebut sebagai *DO Online* adalah surat bukti penyerahan barang yang dikeluarkan oleh perusahaan angkutan laut (perusahaan pelayaran) atau kuasanya kepada pemilik barang yang merupakan suatu bukti pengiriman barang.

2.2.1.2 *Fungsi Delivery Order dalam kegiatan impor*

Dokumen *Delivery Order* dalam kegiatan impor memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

a. Pengaturan Pengiriman

Delivery Order dapat membantu dalam mengatur jadwal dan prioritas pengiriman barang, memastikan pengiriman agar tepat waktu, dan untuk menghindari kesalahan saat pengiriman.

b. Pencatatan dan Rekonsiliasi

Delivery Order juga berfungsi untuk mencatat informasi penting yang menjelaskan barang yang akan dikirim, memudahkan dalam

pelacakan barang, dan membantu dalam proses rekonsiliasi antara pengirim dan penerima.

c. Instruksi Pengiriman

Sebagai salah satu dokumen yang penting dalam kegiatan ekspor impor, *Delivery Order* menjadi bagian dari instruksi pengiriman kepada pihak pengirim tentang barang yang harus dikirim, tujuan pengiriman, dan metode pengiriman yang akan digunakan.

d. Bukti Pengiriman

Delivery Order menjadi berkas penting untuk bukti pengiriman karena memiliki ikatan hukum atau sebagai dokumen sah yang menunjukkan bahwa barang telah dikirimkan dan diterima oleh pihak yang berwenang.

e. Tanda Pembelian

Selain sebagai tanda bukti pengiriman, dokumen *Deliver Order* juga dapat menjadi berkas tanda pembelian barang. Dimana dalam daftar tersebut, nantinya akan tertera pembelian dengan metode apa serta penjelasan mengenai barang tersebut telah lunas atau belum.

Dengan demikian, *Delivery Order* berperan penting dalam mengkoordinasikan pengiriman internasional, dengan memfasilitasi pengangkutan barang, dan memastikan kepatuhan terhadap prosedur logistik serta administratif yang diperlukan dalam kegiatan ekspor dan impor.

2.2.1.3 Indikator *Delivery Order Online*

➤ **Kelancaran Arus**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011) pengertian kelancaran adalah “lancar”. Lancar dapat diartikan melaju dengan cepat atau bergerak maju dengan cepat. Arus yang didefinisikan sebagai banyaknya aliran muatan tiap satuan waktu. Sedangkan kelancaran yaitu keadaan lancarnya suatu kegiatan yang sangat bergantung pada sarana.

Berdasarkan pengertian di atas tersebut, dapat disimpulkan bahwa kelancaran adalah suatu keadaan dimana sesuatu berjalan dengan lancar, bergerak maju dengan cepat dan sangat bergantung pada sarana, tenaga kerja, serta biaya yang tersedia. Sehingga pelaksanaan yang diharapkan akan berjalan sesuai apa yang telah menjadi tujuan utamanya.

➤ **Biaya Logistik**

Menurut Miranda & Tunggal (2001) biaya logistik adalah biaya untuk merencanakan, mengimplementasikan dan mengendalikan efisiensi dan efektivitas aliran serta penyimpanan barang maupun jasa dari titik asal ke titik akhir untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan.

Penghitungan dari biaya total logistik yang tepat diperlukan metode yang didasarkan pada aktivitas-aktivitas logistik yang secara relevan dapat mengakibatkan timbulnya biaya. Adanya ketidaktepatan sasaran dan prioritas pengeluaran biaya akan mengakibatkan kerugian yang seharusnya tidak diharapkan terjadi. Perusahaan kini didorong agar lebih berfokus pada peningkatan dalam mengkoordinasikan

aliran produk baik di dalam perusahaan (*inbound*) ataupun di luar perusahaan (*outbound*) dengan melakukan pembiayaan yang lebih efektif dan efisien (Lin et al., 2001).

Menurut Zaroni (2017) secara umum biaya logistik dapat dikelompokkan menjadi 3 (tiga) klasifikasi biaya logistik: (1) biaya transportasi, (2) biaya penyimpanan barang, dan (3) biaya administrasi. Berdasarkan pengelompokkan biaya logistik yang telah dijelaskan tersebut, biaya logistik kemudian mencakup semua komponen-komponen biaya sebagai berikut:

- a. Biaya transportasi untuk setiap moda transportasi.
- b. Biaya penyimpanan untuk setiap aktivitas pergudangan.
- c. Biaya investasi modal kerja untuk persediaan barang.
- d. Biaya pemberian tanda barang dan kemasan, pengidentifikasian barang, serta pencatatan barang.
- e. Biaya aktivitas *stacking/unstacking*.
- f. Biaya pengepakan.
- g. Biaya aktivitas *consolidation* atau *deconsolidation*.
- h. Biaya aplikasi dan integrasi sistem informasi dan komunikasi (ICT).
- i. Biaya sistem manajemen logistik.
- j. Biaya yang terjadi karena ketiadaan stok barang (*stock out*).

➤ **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019) kualitas pelayanan diartikan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau bahkan dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan sebelumnya. Menurutnya, definisi dari kualitas pelayanan tersebut adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibersamai dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaianya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan dari konsumen tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan yaitu pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen.

Menurut Mulyapradana et al., (2020) dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima kepada para konsumen, kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan di dalamnya. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik oleh perusahaan. Berdasarkan definisi yang telah dijelaskan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh konsumen. Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilihat dari terhadapnya suatu layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Bakti dan Hairudin (2022) mengemukakan 5 (lima) indikator kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Reliability* yang ditandai dengan pemberian kualitas pelayanan yang tepat dan benar.
- b. *Tangibles* ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya.
- c. *Responsiveness* ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan.
- e. Empati yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2.2.2 Impor

Menurut Feriyanto (2015) Impor adalah perdagangan dengan cara memasukkan barang dari luar negeri ke dalam negeri wilayah pabean Indonesia dengan memenuhi ketentuan yang berlaku. Sedangkan menurut UU No. 17 Tahun 2006 sebagai pengganti UU No. 10 Tahun 1995 tentang Kepabean dirumuskan impor adalah kegiatan memasukan barang ke dalam daerah pabean (pasal 1 ayat (13) UU No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabean). Lalu, di dalam UU No. 17 Tahun 2006 kemudian memberikan penegasan secara mendalam yaitu, pada saat barang memasuki daerah pabean dan menetapkan saat barang tersebut terutang bea masuk serta merupakan dasar yuridis bagi pejabat bea dan masuk untuk melakukan pengawasan (penjelasan pasal 2 ayat (1) UU No. 17 Tahun 2006 tentang Kepabean).

Secara sederhana, pengertian impor dapat dikatakan sebagai kegiatan memasukan barang dari luar daerah Indonesia atau biasa disebut dengan daerah pabean ke dalam daerah Indonesia atau dalam

daerah pabean. Jadi, kegiatan impor adalah setiap barang yang dimasukan dari luar Indonesia, baik secara legal ataupun illegal dapat disebut sebagai barang impor. Menurut undang-undang kepabeanan barang impor adalah barang yang dimasukan ke dalam daerah pabean dan wajib diperiksa serta melewati pemeriksaan oleh petugas Bea dan Cukai. Dapat disimpulkan dari pengertian tersebut bahwa kegiatan impor adalah memasukan barang dari luar negeri ke dalam wilayah pabean Indonesia dengan mendatangkan barang yang belum tersedia di dalam negeri dengan memenuhi ketentuan yang telah berlaku.

2.2.2.1 Tujuan kegiatan impor

Sedangkan tujuan dari dilakukannya kegiatan impor itu sendiri adalah untuk mendapatkan suatu barang yang tidak terpenuhi di dalam suatu negara. Suatu barang yang dimaksud dalam hal ini dapat diartikan sebagai produk, sumber daya alam, atau dapat berupa teknologi guna memajukan proses produksi dalam negeri. Menurut Amir M.S (2007) tujuan dari dilakukannya kegiatan impor oleh suatu negara adalah sebagai berikut:

- a. Mengurangi keluarnya devisa ke luar negeri.
- b. Memperkuat posisi neraca pembayaran.
- c. Memenuhi kebutuhan di dalam negeri.

2.2.2.2 Manfaat kegiatan impor

Menurut Hamdani (2012) terdapat beberapa manfaat dari dilakukannya kegiatan impor di suatu negara, yaitu:

- a. Mengatasi kekurangan barang di dalam negeri.
- b. Mendapatkan barang yang sebelumnya tidak diproduksi di dalam negeri.

- c. Mendapatkan kualitas serta produk yang dibutuhkan.
- d. Menjaga kerja sama antar suatu negara dalam hal perdagangan.
- e. Meningkatkan produk dan barang di pasar domestik.
- f. Menekan monopoli oleh produk tertentu.

2.2.2.3 Alur proses kegiatan impor

Gambar 2. 1 Alur proses kegiatan impor



Sumber: www.beacukai.go.id

1. Pengangkutan

Dalam kepabeanan, pengangkutan adalah proses membawa, mengantar, atau memindahkan barang dari satu tempat ke tempat lainnya melalui berbagai jenis transportasi yang melalui perbatasan antara dua negara, baik melalui laut, udara, atau darat. Menurut Indriani (2015) pengangkut dapat diartikan sebagai orang atau yang diberikan kuasa serta bertanggung jawab atas pengoperasian sarana

pengangkut yang mengangkut barang dan/ atau orang.

Perlu memberitahu pejabat bea dan cukai mengenai barang impor yang dibawa oleh penumpang, awak sarana pengangkut, atau pelintas batas ke daerah pabean pada saat kedatangan. Barang impor yang dikirim melalui pos atau jasa titipan hanya dapat dikeluarkan atas persetujuan Pejabat Bea dan Cukai (Sasono, 2013).

2. Pembongkaran

Pembongkaran dilaksanakan di kawasan pabean dan tempat lain setelah mendapat izin dari kepala Kantor Pabean yang mengawasi tempat tersebut. Pengangkut harus menyerahkan daftar kemasan atau peti kemas ataupun jumlah barang curah kepada pejabat di Kantor Pabean tidak lebih dari 24 jam setelah selesai pembongkaran. Jika terjadi kekurangan bongkar, pengangkut harus membayar BM (Bea Masuk) dan PDRI (Pajak dalam Rangka Impor), yang harus dibayar, dan jika tidak dibayar, akan dikenakan denda administrasi. Apabila terjadi kelebihan bongkar dari yang diberitahukan, pengangkut dikenakan sanksi administrasi berupa denda (Sasono, 2013).

3. Penimbunan

Menurut Indriani (2015) penimbunan barang terjadi berkaitan dengan kedatangan sarana pengangkut yang membawa barang-barang impor. Jadi, penimbunan atau dengan kata lain menyimpan barang untuk sementara waktu dengan tujuan untuk dipindahkan ke tempat lainnya.

Sementara menunggu proses pengeluarannya dari kawasan pabean, barang impor dapat ditimbun di tempat penimbunan sementara. Menurut Sasono (2013) dalam hal tertentu, barang impor dapat ditimbun di tempat lain yang diperlakukan sama dengan tempat penimbunan sementara.

4. Pemberitahuan Impor Barang (PIB)

Importir harus segera membuat dokumen PIB dengan mengacu pada dokumen-dokumen yang diterima dari *issuing bank* di luar negeri, yang biasanya juga akan menerima dokumen impor dari eksportir dari luar negeri. Dokumen-dokumen ini akan diterima importir beberapa hari sebelum kapal yang membawa barang impornya tiba di pelabuhan dan bersandar di dermaga (Sasono, 2013).

5. Pemeriksaan

Pemeriksaan, yang termasuk dalam pengertian pembinaan dan pengawasan kepabeanan, adalah tindakan yang dilakukan oleh pejabat bea dan cukai yang ditunjuk dan diberi otorisasi untuk melakukan pemeriksaan guna mengumpulkan informasi dan menilai dokumen serta barang fisik. Petugas pabean disertai pengawasan dan pelayanan sesuai dengan kebutuhan industri dan pengguna jasa lainnya dalam rangka upaya untuk menghindari ketidaklancaran arus barang impor maupun ekspor (Indriani, 2015).

6. Pengeluaran Barang

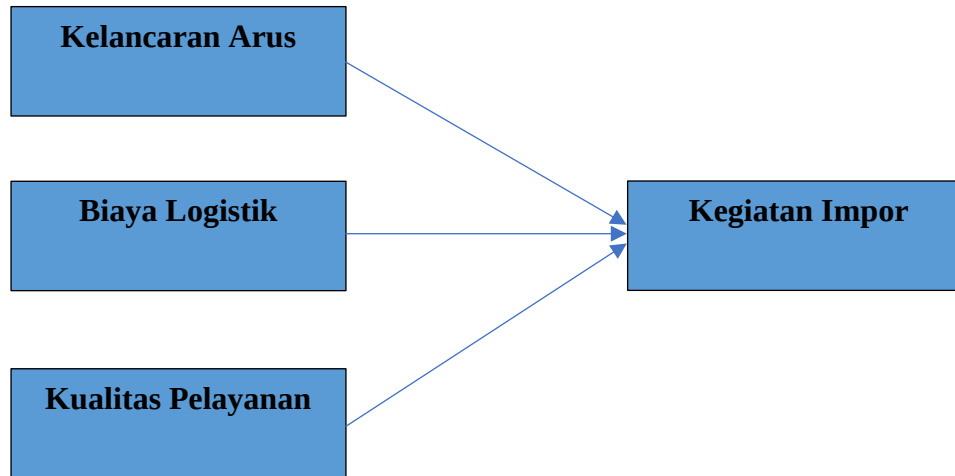
Pengeluaran Barang Impor dari Kawasan pabean atau tempat lain yang diperlakukan sama dengan TPS dengan tujuan impor untuk dipakai,

wajib diberitahukan dengan Pemberitahuan Barang Impor (PIB) yang disampaikan ke Kantor Pabean, kecuali Barang Pindahan, Barang Impor melalui jasa titipan, barang penumpang, dan awak sarana pengangkut, barang kiriman melalui PT (Persero) Pos Indonesia, atau Barang Impor pelintas batas.

1. Importir wajib melakukan pembayaran PNBP atas pelayanan melalui bank devisa persepsi, pos persepsi, atau kantor pelayanan pabean paing lambat pada saat penyampaian PIB.
2. PIB dibuat berdasarkan dokumen pelengkap pabean dan dokumen pemesanan pita cukai dengan menghitung sendiri bea masuk, cukai, dan PDRI yang seharusnya dibayar.
3. Importir wajib memenuhi ketentuan larangan dan/atau pembatasan sebagaimana dimaksud di atas dilakukan oleh:
 - a. Portal *Indonesia National Single Window* (INSW)
 - b. Pejabat yang menangani penelitian barang larangan dan/atau pembatasan.
4. PIB dilayani setelah ketentuan larangan dan/atau pembatasan sebagaimana dimaksud di atas dipenuhi (Tandjung, 2011).

2.3 Kerangka Kerja

Delivery Order Online



Hipotesis merupakan pendapat atau pernyataan yang kebenarannya masih belum pasti atau belum menentu. Hipotesis masih harus diuji terlebih dahulu karena sifatnya dugaan awal atau sementara. Berdasarkan pemaparan di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut

2.3.1 Hipotesis Mayor

Ho: Tidak terdapat pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

H1: Terdapat pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

2.3.2 Hipotesis Minor

1. **Ho:** Tidak terdapat pengaruh Kelancaran Arus terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

H1: Terdapat pengaruh Kelancaran Arus terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

2. **Ho:** Tidak terdapat pengaruh Biaya Logistik terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

H1: Terdapat pengaruh Biaya Logistik terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

3. **H₀**: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

H₁: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

BAB III

METODE

3.1 Pendekatan

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sukmadinata (2013) penelitian kuantitatif merupakan prosedur penelitian yang dilakukan secara sistematis, terencana, serta terstruktur untuk dapat memecahkan permasalahan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Metode penelitian kuantitatif juga merupakan metode dengan cara mengumpulkan, menafsirkan serta menampilkan data dengan menggunakan angka, tabel, grafik, bagan, gambar atau tampilan lainnya untuk memperkuat kedudukan data yang sedang dianalisis (Akunto, 2002). Penelitian kuantitatif merupakan suatu metode untuk menguji beberapa teori dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Diharapkan hasil dari kajian kuantitatif dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam bentuk asosiatif antar variabel dalam penelitian.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan oleh peneliti untuk pemerolehan data ialah metode wawancara dan survey. Seperti dijelaskan oleh Sugiyono (2016) yang menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, selain itu berguna pula ketika peneliti ingin mengetahui hal-hal dari narasumber yang lebih mendalam. Metode tersebut digunakan oleh peneliti untuk memahami sudut pandang dari narasumber terhadap masalah atau informasi yang ditemukan oleh peneliti. Narasumber yang dipilih oleh peneliti untuk diwawancarai adalah Direktur PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, karyawan dari divisi *delivery order*, serta beberapa karyawan yang dipilih oleh peneliti

karena mempunyai pengetahuan yang relevan terhadap permasalahan yang ditemukan.

Selain menggunakan metode wawancara, metode lain yang digunakan oleh peneliti adalah metode survey. Metode survey adalah metode yang menggunakan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data (Siyoto dan Sodik, 2015). Menurut Sujarweni (2020) penelitian survei adalah jenis penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan membuat daftar pertanyaan dan mengajukannya kepada responden. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebar oleh peneliti kepada direktur dan karyawan terpilih yang relevan pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, serta kuesioner juga disebar kepada konsumen yang aktif menggunakan jasa dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic. Dalam survei yang dibuat, peneliti membuat jawaban responden menggunakan skala likert dengan menilai persepsi dan pendapat dari responden. Dalam survei yang disebar, responden diminta untuk menjawab setiap pertanyaan yang diberikan dengan skala sebagai berikut:

- Sangat Setuju : 5 poin
- Setuju : 4 poin
- Netral : 3 poin
- Tidak setuju : 2 poin
- Sangat tidak setuju : 1 poin

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang beralamat di Jl. Enggano No. 15 Blok C5 RT 008/016, Kelurahan Tanjung Priok, Kecamatan Tanjung Priok, Jakarta Utara. Selanjutnya, peneliti akan memfokuskan penelitian ini kepada divisi *Delivery Order* serta karyawan yang terlibat dalam kegiatan impor di perusahaan.

Selain itu, peneliti juga menyebar kuesioner ke beberapa perusahaan konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic untuk dapat mengetahui perspektif dari konsumen. Perusahaan yang dipilih ialah perusahaan yang

cukup aktif menggunakan jasa dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dengan menggunakan aplikasi *Whatsapp* sebagai metode penyebaran kuesionernya. Beberapa perusahaan yang dituju yaitu sebagai berikut:

1. PT. Prima Manunggal Inti Internusa
2. PT. Concord Industry
3. PT. Ometraco
4. PT. Farmarindo Jaya
5. PT. Supertone

3.4 Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah seluruh karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic khususnya dari divisi *Delivery Order* serta karyawan yang terlibat dalam kegiatan impor perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh, PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memiliki sekitar 30 karyawan yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Direktur PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sebagai orang yang memantau seluruh kegiatan impor perusahaan.
2. Seluruh karyawan dari divisi *Delivery Order*.
3. Karyawan dari divisi lain yang terlibat dalam proses kegiatan impor perusahaan ataupun pengambilan barang di pelabuhan.

Selain menggunakan responden dari seluruh karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang telah terpilih, peneliti di sini juga menggunakan responden dari konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang tercatat cukup aktif menggunakan jasa dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic. Diperoleh total 30 responden konsumen yang telah terpilih dari beberapa perusahaan yang menggunakan jasa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

3.5 Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Kelancaran Arus (X1)

Dalam penelitian ini, kelancaran arus terletak pada bagian (X1) dan menjadi variabel bersifat independen. Menurut Widyawati et al., (2020) indikator dari kelancaran arus disajikan pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Variabel Kelancaran Arus (X1) Karyawan

Variabel	Indikator
Kelancaran Arus	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah memadai.
	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih cepat.
	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih mudah.
	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat tujuan dari pekerjaan tercapai.
	Jumlah tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memadai.
	Kemampuan tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memuaskan.
	Tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
	Biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic mencukupi.
	Biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memenuhi kebutuhan pekerjaan.

2. Biaya Logistik (X2)

Dalam penelitian ini, biaya logistik terletak pada bagian (X2) dan menjadi variabel bersifat independen. Menurut Miranda & Tunggal (2001) indikator dari biaya logistik disajikan pada Tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Variabel Biaya Logistik (X2) Karyawan

Variabel	Indikator
Biaya Logistik	Terdapat perencanaan dalam biaya pengeluaran PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.
	Implementasi pengeluaran biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sesuai dengan yang telah direncanakan.
	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.
	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.
	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.
	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.

3. Kualitas Pelayanan (X3)

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan terletak pada bagian (X3) dan menjadi variabel bersifat independen. Menurut Bakti dan Hairudin (2022) indikator dari kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Karyawan

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan kualitas pelayanan yang tepat.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan sumber daya yang memadai.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat.
	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan etika dalam bekerja.
	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran konsumen.

4. Kegiatan Impor (Y)

Dalam penelitian ini, kegiatan impor terletak pada bagian (Y) dan menjadi variabel bersifat dependen. Menurut Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC), indikator dari kegiatan impor disajikan pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Variabel Kegiatan Impor (Y) Karyawan

Variabel	Indikator
Kegiatan Impor	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengangkutan barang yang di-impor.

	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pembongkaran barang.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pemeriksaan barang.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3.5.2 Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Kelancaran Arus (X1)

Dalam penelitian ini, kelancaran arus terletak pada bagian (X1) dan menjadi variabel bersifat independen. Menurut Widyawati et al., (2020) indikator dari kelancaran arus disajikan pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Variabel Kelancaran Arus (X1) Konsumen

Variabel	Indikator
Kelancaran Arus	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah memadai.
	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih cepat.
	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat tujuan dari pekerjaan tercapai.
	Kemampuan tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memuaskan.

	Tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.
	Biaya yang diberikan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terjangkau.

2. Biaya Logistik (X2)

Dalam penelitian ini, biaya logistik terletak pada bagian (X2) dan menjadi variabel bersifat independen. Menurut Miranda & Tunggal (2001) indikator dari biaya logistik disajikan pada Tabel 3.2 sebagai berikut:ha

Tabel 3. 6 Variabel Biaya Logistik (X2) Konsumen

Variabel	Indikator
Biaya Logistik	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diterima.
	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.
	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.
	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.
	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.

3. Kualitas Pelayanan (X3)

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan terletak pada bagian (X3) dan menjadi variabel bersifat independen. Menurut Bakti dan Hairudin (2022) indikator dari kualitas pelayanan disajikan pada Tabel 3.3 sebagai berikut:

Tabel 3. 7 Variabel Kualitas Pelayanan (X3) Konsumen

Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan kualitas pelayanan yang tepat.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan sumber daya yang memadai.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat.
	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan etika dalam bekerja.
	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran konsumen.

4. Kegiatan Impor (Y)

Dalam penelitian ini, kegiatan impor terletak pada bagian (Y) dan menjadi variabel bersifat dependen. Menurut Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, (DJBC), indikator dari kegiatan impor disajikan pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3. 8 Variabel Kegiatan Impor (Y) Konsumen

Variabel	Indikator
Kegiatan Impor	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengangkutan barang yang di-impor.

	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pembongkaran barang.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pemeriksaan barang.
	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang berlaku.

3.6 Uji Kualitas Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Sangat penting untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan dalam penelitian kuesioner untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dapat dianggap valid dan akurat. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan dan sesuai untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Menurut Sugiyono (2019) uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaannya dapat mengungkapkan apa yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan SPSS 27.0 *for Windows Release*, dengan mempertimbangkan nilai korelasi *product moment*

(r). Tingkat signifikansi (α) yang digunakan sebesar 5% atau 0,05. Rumus Teknik Kolerasi *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *Pearson Product Moment*

N = Banyak pasangan nilai X (variabel bebas) dan Y (variabel terikat)

$\sum XY$ = Jumlah dari hasil kali nilai X (variabel bebas) dan nilai Y (variabel terikat)

$\sum X$ = Jumlah nilai X (variabel bebas)

$\sum Y$ = Jumlah nilai Y (variabel terikat)

$\sum X^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X (variabel bebas)

$\sum Y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y (variabel terikat)

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa uji reliabilitas merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan terhadap pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk (Ghozali, 2009). Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Alpha Cronbach* dengan mengikuti pandangan dari Bryman dalam A. Ellin, (2018) di mana instrumen dianggap cukup reliabel jika nilai minimal *Alpha Cronbach* ialah 0,60. Apabila nilai yang diperoleh di bawah 0,60, maka data dinilai tidak reliabel. Adapun rumus dari teknik Koefisien *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \times \left\{ 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right\}$$

Keterangan:

r = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

k = Banyak item pertanyaan

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item pertanyaan

S_t = Varians skor total

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Ghozali (2018) merupakan teknik analisis yang menggambarkan atau mendeskripsikan data penelitian dengan menggunakan nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), standar deviasi, *sum*, *range*, kurtosis, dan kemencengan distribusi. Metode ini bertujuan untuk menggunakan data yang telah dikumpulkan untuk memberikan gambaran tentang fenomena yang berkaitan dengan variabel penelitian. Nilai minimum, maksimum *mean*, dan standar deviasi dari masing-masing variabel digunakan dalam analisis deskriptif penelitian ini.

3.7.2 Analisis Statistik Inferensial

3.7.2.1 Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel residual dalam model regresi berdistribusi secara normal (Ghozali, 2021). Dalam penelitian ini, digunakan cara analisis dengan uji Kolmogorov-Smirnov sebagai alat uji normalitas data dalam penelitian. Dasar keputusan dari pengujian ini dilakukan dengan cara:

1. Jika nilai Signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai Signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak terdistribusi normal.

B. Uji Linearitas

Menurut Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengetahui linearitas data, apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dasar keputusan dari pengujian ini dilakukan dengan cara:

1. Jika nilai Sig. deviation from linearity $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika nilai Sig. deviation from linearity $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.7.2.2 Uji Hipotesis

A. Regresi Linear Sederhana

Analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah dengan uji regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2017) analisis linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara suatu variabel independen dengan suatu variabel dependen. Untuk menggunakan regresi sederhana ketika hanya ada masing-masing 1 (satu) dari variabel bebas dan terikat (Mulyono, 2019). Maka, peneliti di sini menggunakan analisis regresi linear sederhana karena dalam penelitian ini hanya terdapat 1 (satu) variabel

bebas dan 1 (satu) variabel terikat. Adapun rumusan yang digunakan untuk uji regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi

B. Uji T

Menurut Ghozali (2017) menyatakan bahwa uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi bahwa variabel independen yang lain konstan. Pengujian ini didasarkan pada tingkat signifikansi 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PELAKSANAAN PROGRAM DAN DISKUSI

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti akan melakukan analisis serta membahas mengenai data yang telah diperoleh melalui tahapan penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan metode instrumen pada bab 3. Hasil yang diperoleh peneliti merupakan data primer yang didapatkan dari kuesioner yang disebarkan oleh peneliti kepada responden yang telah memenuhi syarat. Total dari responden yang diperoleh adalah sebanyak 60 responden yang dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu 30 responden dari karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, sedangkan 30 responden yang lainnya yaitu perusahaan konsumen dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic. Peneliti akan memperdalam hasil menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara dalam penyusunan analisis data.

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan diolah menggunakan program *IBM SPSS 27.0 for windows release* untuk membuktikan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial.

Pada penelitian ini memiliki 2 (dua) variabel, yaitu variabel (X): *Delivery Order Online* dan variabel (Y): Kegiatan Impor. Pada variabel (X): *Delivery Order Online*, akan diturunkan menjadi 3 (tiga) dimensi; Kelancaran Arus (x1), Biaya Logistik (x2), Kualitas Pelayanan (x3).

Jumlah pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner untuk disebar kepada karyawan ialah sebanyak 32 pernyataan, yang terdiri atas 5 (lima) pertanyaan data responden dan 27 pernyataan penelitian. Sedangkan pernyataan yang terdapat di dalam kuesioner untuk disebar kepada konsumen yaitu sebanyak 27 pernyataan yang terdiri atas 4 (empat) pernyataan data responden dan 23 pernyataan penelitian. Seluruh pernyataan yang terdapat pada angket telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

4.2 Pengujian Model Ukur

4.2.1 Hasil Uji Validitas

4.2.2.1 Hasil Uji Validitas Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Suatu indikator dapat dikatakan valid apabila $n = 30$ ($df = 30 - 2 = 28$) dan $\alpha = 0,05$, maka r tabel = 0,361 dengan ketentuan hasil r hitung $> r$ tabel (0,361) = valid, dan jika hasil r hitung $< r$ tabel (0,361) = tidak valid. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 27.0 *for windows release*. Berikut ini hasil dari uji validitas:

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel X (Delivery Order Online) Karyawan

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,527	0,361	VALID
X1.2	0,426	0,361	VALID
X1.3	0,563	0,361	VALID
X1.4	0,515	0,361	VALID
X1.5	0,490	0,361	VALID
X1.6	0,542	0,361	VALID
X1.7	0,799	0,361	VALID
X1.8	0,515	0,361	VALID
X1.9	0,547	0,361	VALID
X2.1	0,679	0,361	VALID
X2.2	0,621	0,361	VALID
X2.3	0,616	0,361	VALID
X2.4	0,601	0,361	VALID
X2.5	0,703	0,361	VALID
X2.6	0,686	0,361	VALID
X3.1	0,670	0,361	VALID
X3.2	0,670	0,361	VALID

X3.3	0,658	0,361	VALID
X3.4	0,403	0,361	VALID
X3.5	0,390	0,361	VALID
X3.6	0,658	0,361	VALID

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan setiap indikator dari variabel X yang berjumlah total 21 *item*, memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel (0,361). Oleh karena itu, pernyataan terkait variabel X dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kegiatan Impor) Karyawan

Indikator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Y.1	0,585	0,361	VALID
Y.2	0,599	0,361	VALID
Y.3	0,570	0,361	VALID
Y.4	0,531	0,361	VALID
Y.5	0,696	0,361	VALID
Y.6	0,819	0,361	VALID

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan setiap indikator dari variabel Y yang berjumlah total 6 *item*, memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel (0,361). Oleh karena itu, pernyataan terkait variabel Y dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.2.2 Hasil Uji Validitas Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Suatu indikator dapat dikatakan valid apabila $n = 30$ ($df = 30 - 2 = 28$) dan $\alpha = 0,05$, maka $r \text{ tabel} = 0,361$ dengan ketentuan hasil $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ($0,361$) = valid, dan jika hasil $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ ($0,361$) = tidak valid. Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS 27.0 *for windows release*. Berikut ini hasil dari uji validitas:

Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Delivery Order Online) Konsumen

Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
X1.1	0,543	0,361	VALID
X1.2	0,442	0,361	VALID
X1.3	0,554	0,361	VALID
X1.4	0,502	0,361	VALID
X1.5	0,482	0,361	VALID
X1.6	0,568	0,361	VALID
X2.1	0,659	0,361	VALID
X2.2	0,623	0,361	VALID
X2.3	0,669	0,361	VALID
X2.4	0,654	0,361	VALID
X2.5	0,640	0,361	VALID
X3.1	0,706	0,361	VALID
X3.2	0,706	0,361	VALID
X3.3	0,642	0,361	VALID
X3.4	0,394	0,361	VALID
X3.5	0,387	0,361	VALID
X3.6	0,642	0,361	VALID

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan setiap indikator dari variabel X yang berjumlah total 17 *item*, memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel (0,361). Oleh karena itu, pernyataan terkait variabel X dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kegiatan Impor) Konsumen

Indikator	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Keterangan
Y.1	0,585	0,361	VALID
Y.2	0,599	0,361	VALID
Y.3	0,570	0,361	VALID
Y.4	0,531	0,361	VALID
Y.5	0,696	0,361	VALID
Y.6	0,819	0,361	VALID

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan setiap indikator dari variabel Y yang berjumlah total 6 *item*, memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai *r* hitung yang lebih besar dari *r* tabel (0,361). Oleh karena itu, pernyataan terkait variabel Y dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

4.2.2.1 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah sebuah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian cukup dipercaya sebagai alat pengumpul data. Instrumen

penelitian dapat dikatakan reliabel jika mempunyai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan peneliti terhadap 21 *item* pernyataan terkait variabel X sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Karyawan

Koefisien Reliabilitas	Jumlah Item	Keterangan
0,880	21	RELIABEL

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai 0,880 di mana hasilnya lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa 21 *item* pernyataan untuk variabel X dalam kuesioner penelitian adalah reliabel. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap 6 *item* pernyataan terkait variabel pernyataan terkait variabel Y sebagai berikut:

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Karyawan

Koefisien Reliabilitas	Jumlah Item	Keterangan
0,662	6	RELIABEL

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai 0,662 di mana hasilnya lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa 6 *item* pernyataan untuk variabel Y dalam kuesioner penelitian adalah reliabel. Sehingga menyatakan bahwa keseluruhan indikator, variabel-variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian

4.2.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah sebuah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian cukup dipercaya sebagai alat pengumpul data. Instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel jika mempunyai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan peneliti terhadap 17 *item* pernyataan terkait variabel X sebagai berikut:

Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Konsumen

Koefisien Reliabilitas	Jumlah Item	Keterangan
0,847	17	RELIABEL

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai 0,847 di mana hasilnya lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa 17 *item* pernyataan untuk variabel X dalam kuesioner penelitian adalah reliabel. Adapun hasil dari uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap 6 *item* pernyataan terkait variabel pernyataan terkait variabel Y sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Konsumen

Koefisien Reliabilitas	Jumlah Item	Keterangan
0,662	6	RELIABEL

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai 0,662 di mana hasilnya lebih besar dari 0,60 sehingga dapat dinyatakan bahwa 6 *item* pernyataan untuk variabel Y dalam kuesioner

penelitian adalah reliabel. Sehingga menyatakan bahwa keseluruhan indikator, variabel-variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Karakteristik Responden

4.3.1.1 Karakteristik Responden Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 9 Jenis Kelamin Responden Karyawan

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	26	87%
Perempuan	4	13%
TOTAL	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.9, hasil olahan peneliti menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki dengan persentase 87% dengan jumlah 26 responden. Sementara itu, 13% lainnya ialah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 4 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa jenis kelamin laki-laki mendominasi keseluruhan sampel serta telah sesuai dengan kondisi di PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang di mana sebagian besar pekerja ialah berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 10 Pendidikan Terakhir Responden Karyawan

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	17	57%
DIPLOMA	0	0%
S1	13	43%
S2	0	0%
S3	0	0%
TOTAL	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.10, hasil olahan peneliti menunjukkan bahwa dari 7 (tujuh) golongan pendidikan yang diberikan, hanya 2 (dua) golongan pendidikan yang mendominasi, yaitu SMA sebanyak 57% dengan jumlah 17 responden. Sedangkan S1 atau sarjana sebanyak 43% dengan jumlah 13 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa golongan pendidikan SMA mendominasi keseluruhan sampel dan selaras dengan kondisi di PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang mana sebagian besar karyawannya berpendidikan terakhir SMA.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Tabel 4. 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan Karyawan

Jabatan	Frekuensi	Persentase
Direktur	2	7%
Kepala Divisi	0	0%

Staf	21	70%
Oprasional	7	23%
TOTAL	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.11, hasil olahan peneliti menunjukkan bahwa jabatan di PT. Mitra Dua Mandiri Logistic didominasi oleh staf sebanyak 70% dengan jumlah 21 responden. Kemudian, jabatan terbanyak ke dua ialah oprasional sebanyak 23% dengan jumlah 7 responden serta jabatan yang paling sedikit ialah direktur sebanyak 7% dengan jumlah 2 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa jabatan staf mendominasi keseluruhan sampel dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic di mana jabatan staf adalah jabatan yang paling banyak jumlahnya.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi

Tabel 4. 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Divisi Karyawan

Divisi	Frekuensi	Persentase
Direktur	2	7%
<i>Delivery Order</i>	7	23%
Oprasional	6	20%
PIB	5	17%
Trucking	5	17%
Keuangan	2	7%
Administrasi	2	7%
Oprasional Pemeriksaan Fisik	1	3%
TOTAL	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.12, hasil olahan peneliti menunjukkan bahwa divisi pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic didominasi oleh divisi *delivery order* dengan persentase sebanyak 23% dengan jumlah 7 responden. Lalu, pada divisi oprasional sebanyak 20% dengan jumlah 6 responden. Kemudian, divisi PIB dan trucking dengan persentase yang sama yakni 17% dengan jumlah 5 responden. Divisi direktur, keuangan dan administrasi sama-sama memiliki persentase 7% dengan jumlah 2 responden. Serta, divisi oprasional pemeriksaan fisik dengan persentase 3% dengan jumlah hanya 1 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa divisi *delivery order* mendominasi keseluruhan sampel serta sesuai dengan kondisi yang ada pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic di mana sebagian besar divisinya ialah bagian *delivery order*

4.3.1.2 Karakteristik Responden Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 13 Jenis Kelamin Responden Konsumen

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	21	70%
Perempuan	9	30%
TOTAL	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.13, hasil olahan peneliti menunjukkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki dengan persentase 70% dengan jumlah 21 responden. Sementara itu, 30% lainnya ialah berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 9 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa jenis

kelamin laki-laki mendominasi keseluruhan sampel serta membuktikan bahwa kebanyakan karyawan dari konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic berjenis kelamin laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4. 14 Pendidikan Terakhir Responden Konsumen

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	5	17%
DIPLOMA	7	23%
S1	18	60%
S2	0	0%
S3	0	0%
TOTAL	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.14, hasil olahan peneliti menunjukkan bahwa dari 7 (tujuh) golongan pendidikan yang diberikan, hanya 3 (tiga) golongan pendidikan yang mendominasi, yaitu SMA sebanyak 17% dengan jumlah 5 responden, Diploma sebanyak 23% dengan 7 responden, sedangkan S1 atau sarjana sebanyak 60% dengan jumlah 18 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa golongan pendidikan S1 mendominasi keseluruhan sampel dan menunjukkan bahwa kebanyakan konsumen dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic ialah berpendidikan terakhir S1.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perusahaan

Tabel 4. 15 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Perusahaan Konsumen

Asal Perusahaan	Frekuensi	Persentase
PT. Prima Manunggal Inti Internusa	4	13%
PT. Concord Industry	5	17%
PT. Ometraco	5	17%
PT. Farmarindo Jaya	7	23%
PT. Supertone	9	30%
TOTAL	30	100%

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 4.15, hasil olahan peneliti menunjukkan bahwa konsumen dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic didominasi oleh PT. Supertone sebanyak 30% dengan jumlah 9 responden. Kemudian, konsumen terbanyak kedua ialah PT. Farmarindo sebanyak 23% dengan jumlah 7 responden kemudian konsumen yang terbanyak ketiga ialah PT. Ometraco dan PT. Concord Industry sebanyak 17% dengan jumlah 5 responden. Sedangkan konsumen yang terdikit ialah PT. Prima Manunggal Inti Internusa sebanyak 13% dengan jumlah 4 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa PT. Supertone ialah konsumen yang aktif menggunakan jasa dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic di mana terdapat banyak tagihan yang muncul untuk perusahaan tersebut.

4.3.2 Jawaban Responden

4.3.2.1 Jawaban Responden Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Kelancaran Arus (x1)

Tabel 4. 16 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Kelancaran Arus (x1) Karyawan

No.	Indikator	Rata-rata
1.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah memadai.	4,70
2.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih cepat.	4,57
3.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih mudah.	4,77
4.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat tujuan dari pekerjaan tercapai.	4,80
5.	Jumlah tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memadai.	4,50
6.	Kemampuan tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memuaskan.	4,87
7.	Tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.	4,93
8.	Biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic mencukupi.	4,50

9.	Biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memenuhi kebutuhan pekerjaan.	4,90
Total Rata-rata		4,73

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kelancaran arus dievaluasi dengan menggunakan 9 (sembilan) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,73.

Pertanyaan pada variabel kelancaran arus menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 7 (tujuh) sebesar 4,93 sehingga menunjukkan bahwa tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 5 (lima) dan 8 (delapan) dengan rata-rata sebesar 4,50 yang berarti bahwa jumlah tenaga kerja pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memadai, serta biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic mencukupi. Meskipun memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi, tetapi jika dibandingkan dengan indikator yang lainnya, kedua indikator tersebut termasuk lemah.

2. Biaya Logistik (x2)

Tabel 4. 17 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Biaya Logistik (x2) Karyawan

No.	Indikator	Rata-rata
1.	Terdapat perencanaan dalam biaya pengeluaran PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.	4,77

2.	Implementasi pengeluaran biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sesuai dengan yang telah direncanakan.	4,27
3.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.	4,43
4.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.	4,53
5.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.	4,43
6.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.	4,43
Total Rata-rata		4,48

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kelancaran arus dievaluasi menggunakan 6 (enam) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,48.

Pertanyaan pada variabel biaya logistik menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 1 (satu) sebesar 4,77 sehingga menunjukkan bahwa terdapat perencanaan dalam biaya pengeluaran PT. Mitra Dua Mandiri Logistic. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 2 (dua) sebesar 4,27 yang berarti bahwa implementasi pengeluaran biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sesuai dengan yang telah direncanakan. Meskipun memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi, jika dibandingkan dengan indikator yang lainnya, indikator nomor 2 (dua) ini termasuk lemah.

3. Kualitas Pelayanan (x3)

Tabel 4. 18 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Karyawan

No.	Indikator	Rata-rata
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan kualitas pelayanan yang tepat.	4,90
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan sumber daya yang memadai.	4,90
3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat.	4,97
4.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan etika dalam bekerja.	4,60
5.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja.	4,53
6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran konsumen.	4,97
Total Rata-rata		4,81

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan dievaluasi menggunakan 6 (enam) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,81.

Pertanyaan pada variabel kelancaran arus menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 3 (tiga)

sebesar 4,97% yang menunjukkan bahwa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 5 (lima) yakni sebesar 4,53 yang artinya karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja. Meskipun memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi, jika dibandingkan dengan indikator yang lainnya, indikator nomor 5 (lima) termasuk lemah.

4. Kegiatan Impor (Y)

Tabel 4. 19 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kegiatan Impor (Y)
Karyawan

No.	Indikator	Rata-rata
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengangkutan barang yang di-impor.	4,57
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pembongkaran barang.	4,63
3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang.	4,37
4.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).	4,63
5.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pemeriksaan barang.	4,57

6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang berlaku.	4,67
Total Rata-rata		4,57

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kelancaran arus dievaluasi menggunakan 6 (enam) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,57.

Pertanyaan pada variabel kegiatan impor menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 6 (enam) yaitu sebesar 4,67 yang berarti bahwa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 3 (tiga) sebesar 4,37 yang menunjukkan bahwa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang.

4.3.2.2 Jawaban Responden Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Kelancaran Arus (x1)

Tabel 4. 20 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Kelancaran Arus (x1) Konsumen

No.	Indikator	Rata-rata
1.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah memadai.	4,70
2.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih cepat.	4,57

3.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat tujuan dari pekerjaan tercapai.	4,77
4.	Kemampuan tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memuaskan.	4,80
5.	Tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik	4,50
6.	Biaya yang diberikan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terjangkau.	4,87
Total Rata-rata		4,70

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kelancaran arus dievaluasi dengan menggunakan 6 (enam) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,70.

Pertanyaan pada variabel kelancaran arus menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 6 (enam) sebesar 4,87 sehingga menunjukkan bahwa biaya yang diberikan atau ditawarkan oleh PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sangat terjangkau. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 5 (lima) dengan rata-rata sebesar 4,50 yang berarti bahwa tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Meskipun memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi, tetapi jika dibandingkan dengan indikator yang lainnya, indikator tersebut termasuk lemah diantara semua indikator.

2. Biaya Logistik (x2)

Tabel 4. 21 Tanggapan Responden terhadap Sub Variabel Biaya Logistik (x2) Konsumen

No.	Indikator	Rata-rata
1.	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diterima.	4,77
2.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.	4,27
3.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.	4,43
4.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.	4,53
5.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.	4,43
Total Rata-rata		4,49

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kelancaran arus dievaluasi menggunakan 5 (lima) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,49.

Pertanyaan pada variabel biaya logistik menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 1 (satu) sebesar 4,77 sehingga menunjukkan bahwa biaya yang dikeluarkan oleh konsumen sesuai dengan kualitas yang mereka terima. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 2 (dua) sebesar 4,27 yang berarti bahwa aliran barang PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien. Meskipun memiliki nilai rata-rata

yang cukup tinggi, jika dibandingkan dengan indikator yang lainnya, indikator nomor 2 (dua) ini termasuk lemah.

3. Kualitas Pelayanan (x3)

Tabel 4. 22 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Konsumen

No.	Indikator	Rata-rata
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan kualitas pelayanan yang tepat.	4,90
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan sumber daya yang memadai.	4,90
3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat.	4,97
4.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan etika dalam bekerja.	4,60
5.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja.	4,53
6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran konsumen.	4,97
Total Rata-rata		4,81

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan dievaluasi menggunakan 6 (enam) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,81.

Pertanyaan pada variabel kelancaran arus menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 3 (tiga) dan 6 (enam) sebesar 4,97% yang menunjukkan bahwa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat serta PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran konsumen. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 5 (lima) yakni sebesar 4,53 yang artinya karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja. Meskipun memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi, jika dibandingkan dengan indikator yang lainnya, indikator nomor 5 (lima) termasuk lemah.

4. Kegiatan Impor (Y)

Tabel 4. 23 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kegiatan Impor (Y)
Konsumen

No.	Indikator	Rata-rata
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengangkutan barang yang di-impor.	4,57
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pembongkaran barang.	4,63
3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang.	4,37
4.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).	4,63
5.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pemeriksaan barang.	4,57

6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang berlaku.	4,67
Total Rata-rata		4,57

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2024)

Pertanyaan dalam kuesioner yang berkaitan dengan variabel kelancaran arus dievaluasi menggunakan 6 (enam) pertanyaan. Responden memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang telah diberikan sehingga menghasilkan nilai rata-rata analisis deskriptif kelancaran arus sebesar 4,57.

Pertanyaan pada variabel kegiatan impor menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi terdapat pada indikator nomor 6 (enam) yaitu sebesar 4,67 yang berarti bahwa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sedangkan rata-rata terendah terdapat pada indikator nomor 3 (tiga) sebesar 4,37 yang menunjukkan bahwa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang. Meskipun memiliki nilai rata-rata yang cukup tinggi, jika dibandingkan dengan indikator yang lainnya, indikator nomor 3 (tiga) termasuk lemah.

4.4 Analisis Inferensial

4.4.1 Uji Asumsi Klasik

4.4.1.1 Uji Normalitas Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Pengujian normalitas data dilakukan untuk memenuhi persyaratan model regresi bahwa data yang diperoleh memiliki sifat normal. Suatu data dapat dikatakan terdistribusi normal jika data variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil dari pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 24 Hasil Uji Normalitas Karyawan

N	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Ambang batas	Keterangan
30	.200	0,05	Normal

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat hasil uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*) diketahui nilai signifikansi sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga model data ini memenuhi asumsi normalitas

4.4.1.2 Uji Normalitas Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Pengujian normalitas data dilakukan untuk memenuhi persyaratan model regresi bahwa data yang diperoleh memiliki sifat normal. Suatu data dapat dikatakan terdistribusi normal jika data variabel memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil dari pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 25 Hasil Uji Normalitas Konsumen

N	<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	Ambang batas	Keterangan
30	.200	0,05	Normal

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, terlihat hasil uji normalitas (*Kolmogorov-Smirnov*) diketahui nilai signifikansi sebesar 0,200 yang berarti lebih besar dari 0,05 sehingga model data ini memenuhi asumsi normalitas.

4.4.1.3 Uji Linearitas Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Uji Linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2006). Suatu uji yang dilakukan harus berpedoman pada dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil dari uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 26 Hasil Uji Linearitas Karyawan

	<i>Sum of Squares</i>	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
<i>Deviation from Linearity</i>	31.655	2.638	.822	.629

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Pada tabel di atas, diketahui nilai signifikansi *deviation from linearity* adalah sebesar 0,629 yang artinya lebih besar dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa data penelitian bersifat linear

4.4.1.4 Uji Linearitas Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Uji Linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2006). Suatu uji yang dilakukan harus berpedoman pada dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas yaitu jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil dari uji linearitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. 27 Hasil Uji Linearitas Konsumen

	<i>Sum of Squares</i>	<i>Mean Square</i>	F	Sig.
<i>Deviation from Linearity</i>	23.034	2.303	.689	.720

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Pada tabel di atas, diketahui nilai signifikansi *deviation from linearity* adalah sebesar 0,720 yang artinya lebih besar dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa data penelitian bersifat linear.

4.4.2 Uji Hipotesis

4.4.2.1 Analisis Regresi Linear Sederhana Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Analisis Regresi Linear Sederhana *Delivery Order Online* (X)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen (*Delivery Order Online*) terhadap variabel dependen (kegiatan impor) dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + bx$. Berikut adalah tabel hasil dari analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4. 28 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Variabel X Karyawan

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (<i>Constant</i>)	1.808	5.686		.318	.753
<i>Delivery Order</i>	.261	.058	.649	4.513	.000

Online					
--------	--	--	--	--	--

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 1,808 + 0,261 x$$

Dari persamaan regresi di atas, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara X dengan Y, sehingga berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar 1,808 yang artinya jika variabel *Delivery Order Online* (X) diasumsikan bernilai nol, maka variabel kegiatan impor (Y) akan bernilai positif sebesar 1,808.
- b. Nilai koefisien regresi variabel *Delivery Order Online* (X) bernilai positif sebesar 0,261 artinya setiap kenaikan 1 (satu) satuan nilai variabel *Delivery Order Online* (X) maka akan meningkatkan nilai variabel kegiatan impor (Y) sebesar 0,261.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana Kelancaran Arus (x1)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menunjukkan pengaruh sub-variabel independen (kelancaran arus) terhadap variabel dependen (kegiatan impor) dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + bx$. Berikut adalah tabel hasil dari analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4. 29 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kelancaran Arus (x1) Karyawan

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (<i>Constant</i>)	-1.047	5.974		-.175	.862
Kelancaran Arus	.670	.140	.670	4.774	.001

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = -1,047 + 0,670 x$$

Dari persamaan regresi di atas, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara x1 dengan Y, sehingga berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar -1,047 yang artinya jika sub-variabel kelancaran arus (x1) diasumsikan bernilai nol, maka variabel kegiatan impor (Y) akan bernilai positif sebesar 1,047.
- b. Nilai koefisien regresi sub-variabel kelancaran arus (x1) bernilai positif sebesar 0,670 artinya setiap kenaikan 1 (satu) satuan nilai sub-variabel kelancaran arus (x1) maka akan meningkatkan nilai variabel kegiatan impor (Y) sebesar 0,670.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana Biaya Logistik (x2)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menunjukkan

pengaruh sub-variabel independen (biaya logistik) terhadap variabel dependen (kegiatan impor) dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + bx$. Berikut adalah tabel hasil dari analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4. 30 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Biaya Logistik (x2) Karyawan

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(<i>Constant</i>)	14,924	3,563		4,189	.001
Biaya Logistik	.466	.132	.555	3,527	.001

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 14,924 + 0,466 x_2$$

Dari persamaan regresi di atas, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara X dengan Y, sehingga berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (α) sebesar 14,924 yang artinya jika sub-variabel biaya logistik (x_2) diasumsikan bernilai nol, maka variabel kegiatan impor (Y) akan bernilai positif sebesar 14,924
- Nilai koefisien regresi sub-variabel biaya logistik (x_2) bernilai positif sebesar 0,466 artinya setiap kenaikan 1

(satu) satuan nilai sub-variabel biaya logistik (x2) maka akan meningkatkan nilai variabel kegiatan impor (Y) sebesar 0,466.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan (x3)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menunjukkan pengaruh sub-variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kegiatan impor) dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + bx$. Berikut adalah tabel hasil dari analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4. 31 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Karyawan

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (<i>Constant</i>)	3,663	8,137		.450	.656
Kualitas Pelayanan	.823	.282	.484	2,924	.007

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 3,663 + 0,823 x3$$

Dari persamaan regresi di atas, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara X dengan Y, sehingga berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar 3,663 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan (x_3) diasumsikan bernilai nol, maka variabel kegiatan impor (Y) akan bernilai positif sebesar 3,663.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (x_3) bernilai positif sebesar 0,823 artinya setiap kenaikan 1 (satu) satuan nilai variabel kualitas pelayanan (x_3) maka akan meningkatkan nilai variabel kegiatan impor (Y) sebesar 0,823.

4.4.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Analisis Regresi Linear Sederhana Kelancaran Arus (x_1)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menunjukkan pengaruh sub-variabel independen (kelancaran arus) terhadap variabel dependen (kegiatan impor) dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + bx$. Berikut adalah tabel hasil dari analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4. 32 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kelancaran Arus (x_1) Konsumen

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.400	5.671		.423	.675
Kelancaran Arus	.888	.201	.641	4.421	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 2.400 + 0,888 x$$

Dari persamaan regresi di atas, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara x_1 dengan Y , sehingga berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar 2.400 yang artinya jika sub-variabel kelancaran arus (x_1) diasumsikan bernilai nol, maka variabel kegiatan impor (Y) akan bernilai positif sebesar 1,047.
- b. Nilai koefisien regresi sub-variabel kelancaran arus (x_1) bernilai positif sebesar 0,888 artinya setiap kenaikan 1 (satu) satuan nilai sub-variabel kelancaran arus (x_1) maka akan meningkatkan nilai variabel kegiatan impor (Y) sebesar 0,888.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana Biaya Logistik (x_2)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menunjukkan pengaruh sub-variabel independen (biaya logistik) terhadap variabel dependen (kegiatan impor) dengan persamaan sebagai berikut: $Y = a + bx$. Berikut adalah tabel hasil dari analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4. 33 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Biaya Logistik (x_2) Konsumen

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
-------	------------------------------------	----------------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (<i>Constant</i>)	14,743	3,442		4,283	.000
Biaya Logistik	.566	.153	.574	3,705	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 14,743 + 0,566 x_2$$

Dari persamaan regresi di atas, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara X dengan Y, sehingga berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta (α) sebesar 14,743 yang artinya jika sub-variabel biaya logistik (x_2) diasumsikan bernilai nol, maka variabel kegiatan impor (Y) akan bernilai positif sebesar 14,743.
- b. Nilai koefisien regresi sub-variabel biaya logistik (x_2) bernilai positif sebesar 0,566 artinya setiap kenaikan 1 (satu) satuan nilai sub-variabel biaya logistik (x_2) maka akan meningkatkan nilai variabel kegiatan impor (Y) sebesar 0,566.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan (x_3)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang dilakukan untuk menunjukkan pengaruh sub-variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kegiatan impor) dengan persamaan

sebagai berikut: $Y = a + bx$. Berikut adalah tabel hasil dari analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4. 34 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana Sub-Variabel Kualitas Pelayanan (x3) Konsumen

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,663	8,137		.450	.656
Kualitas Pelayanan	.823	.282	.484	2,924	.007

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat ditentukan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 3,663 + 0,823 x_3$$

Dari persamaan regresi di atas, diperoleh bahwa terdapat hubungan yang positif antara X dengan Y, sehingga berdasarkan persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (α) sebesar 3,663 yang artinya jika variabel kualitas pelayanan (x_3) diasumsikan bernilai nol, maka variabel kegiatan impor (Y) akan bernilai positif sebesar 3,663.
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (x_3) bernilai positif sebesar 0,823 artinya setiap kenaikan 1 (satu) satuan nilai variabel kualitas pelayanan (x_3) maka

akan meningkatkan nilai variabel kegiatan impor (Y) sebesar 0,823.

4.4.2.3 Uji T Perspektif Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Uji T Variabel *Delivery Order Online* (X)

Uji hipotesis (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan variabel *Delivery Order Online* (X) terhadap variabel kegiatan impor (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t-hitung berdasarkan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji hipotesis (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 35 Hasil Uji Hipotesis *Delivery Order Online* (X) Karyawan

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		.318	.753
<i>Delivery Order Online</i>	.649	4.513	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dengan mengukur pengaruh variabel independen *Delivery Order Online* (X) terhadap variabel dependen kegiatan impor (Y), dapat dilihat nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa *Delivery Order Online* (X) berpengaruh signifikan terhadap kegiatan impor (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa *Delivery Order Online* berpengaruh positif terhadap kegiatan impor diterima.

2. Uji T Sub-Variabel Kelancaran Arus (x1)

Uji hipotesis (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan sub-variabel kelancaran arus (x1) terhadap variabel kegiatan impor (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t-hitung berdasarkan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji hipotesis (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 36 Hasil Uji Hipotesis Kelancaran Arus (x1) Karyawan

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		-.175	.862
Kelancaran Arus	.670	4.774	.001

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dengan mengukur pengaruh sub-variabel independen kelancaran arus (x1) terhadap variabel dependen kegiatan impor (Y), dapat dilihat nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelancaran arus (x1) berpengaruh signifikan terhadap kegiatan impor (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa kelancaran arus berpengaruh positif terhadap kegiatan impor diterima.

3. Uji T Sub-Variabel Biaya Logistik (x2)

Uji hipotesis (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan sub-variabel biaya logistik (x2) terhadap variabel kegiatan impor (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t-hitung berdasarkan

tingkat signifikan 0,05. Hasil uji hipotesis (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 37 Hasil Uji Hipotesis Biaya Logistik (x2) Karyawan

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		4,189	.001
Biaya Logistik	.555	3,527	.001

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dengan mengukur pengaruh sub-variabel independen biaya logistik (x2) terhadap variabel dependen kegiatan impor (Y), dapat dilihat nilai signifikansinya $0,001 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa biaya logistik (x2) berpengaruh signifikan terhadap kegiatan impor (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa biaya logistik berpengaruh positif terhadap kegiatan impor diterima

4. Uji T Sub-Variabel Kualitas Pelayanan (x3)

Uji hipotesis (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan sub-variabel kualitas pelayanan (x3) terhadap variabel kegiatan impor (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t-hitung berdasarkan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji hipotesis (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 38 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (x3) Karyawan

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.

	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		.450	.656
Kualitas Pelayanan	.484	2,924	.007

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dengan mengukur pengaruh sub-variabel independen kualitas pelayanan (x3) terhadap variabel dependen kegiatan impor (Y), dapat dilihat nilai signifikansinya $0,007 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (x3) berpengaruh signifikan terhadap kegiatan impor (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kegiatan impor diterima.

4.4.2.4 Uji T Perspektif Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

1. Uji T Sub-Variabel Kelancaran Arus (x1)

Uji hipotesis (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan sub-variabel kelancaran arus (x1) terhadap variabel kegiatan impor (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t-hitung berdasarkan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji hipotesis (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 39 Hasil Uji Hipotesis Kelancaran Arus (x1) Konsumen

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		.423	.675
Kelancaran Arus	.641	4.421	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dengan mengukur pengaruh sub-variabel independen kelancaran arus (x1) terhadap variabel dependen kegiatan impor (Y), dapat dilihat nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kelancaran arus (x1) berpengaruh signifikan terhadap kegiatan impor (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa kelancaran arus berpengaruh positif terhadap kegiatan impor diterima.

2. Uji T Sub-Variabel Biaya Logistik (x2)

Uji hipotesis (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan sub-variabel biaya logistik (x2) terhadap variabel kegiatan impor (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t-hitung berdasarkan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji hipotesis (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 40 Hasil Uji Hipotesis Biaya Logistik (x2) Konsumen

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		4,283	.000
Biaya Logistik	.574	3,705	.000

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dengan mengukur pengaruh sub-variabel independen biaya logistik (x2) terhadap variabel dependen kegiatan impor (Y), dapat dilihat nilai signifikansinya $0,000 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa biaya logistik (x2) berpengaruh signifikan terhadap kegiatan impor (Y).

Sehingga dapat dijelaskan bahwa biaya logistik berpengaruh positif terhadap kegiatan impor diterima

3. Uji T Sub-Variabel Kualitas Pelayanan (x3)

Uji hipotesis (Uji T) digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh signifikan sub-variabel kualitas pelayanan (x3) terhadap variabel kegiatan impor (Y). Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan t-hitung berdasarkan tingkat signifikan 0,05. Hasil uji hipotesis (Uji T) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4. 41 Hasil Uji Hipotesis Kualitas Pelayanan (x3) Konsumen

Model	<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig.
	<i>Beta</i>		
1 (Constant)		.450	.656
Kualitas Pelayanan	.484	2,924	.007

Sumber: Hasil Olahan Peneliti melalui SPSS (2024)

Berdasarkan pada tabel di atas, dengan mengukur pengaruh sub-variabel independen kualitas pelayanan (x3) terhadap variabel dependen kegiatan impor (Y), dapat dilihat nilai signifikansinya $0,007 < 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (x3) berpengaruh signifikan terhadap kegiatan impor (Y). Sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kegiatan impor diterima.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana pada uji hipotesis, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor. Artinya, semakin tinggi nilai *Delivery Order Online* maka akan semakin meningkatkan nilai kegiatan impor.

Penelitian ini sejalan dengan pernyataan berdasarkan Capt. Hermanta selaku Kepala OP Priok, Ia menyatakan bahwa layanan sistem elektronik semata untuk memberi kemudahan, kecepatan, kelancaran arus dalam kegiatan impor, serta transparansi kepada para pengguna jasa di pelabuhan dengan tanpa harus bertemu fisik antar pihak (Ocean Week, 2019). Saat ini, dalam pengambilan surat *Delivery Order*, petugas dari pemilik barang tidak perlu lagi harus mendatangi kantor pelayaran, namun cukup dari kantor dengan menggunakan sistem online, setelah administrasi terselesaikan, pelayaran akan memberikan *Delivery Order* kepada yang bersangkutan. Dengan dilakukannya sistem *DO Online* juga dapat menekan biaya operasional perusahaan dalam pengurusan *Delivery Order* yang lebih efisien serta dapat menghemat waktu dalam kegiatan impor.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**. Hasil tersebut terbukti menandakan bahwa *Delivery Order Online* berpengaruh positif terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

4.5.2 Pengaruh Kelancaran Arus terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana pada uji hipotesis, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif

kelancaran arus terhadap kegiatan impor. Artinya, semakin tinggi nilai kelancaran arus maka akan semakin meningkatkan nilai kegiatan impor.

Penelitian ini sejalan dengan pernyataan berdasarkan Tjetjep Zahrudin selaku Direktur Utama PT Tenders Marine Indonesia, menurutnya mengimplementasikan *DO Online* di setiap pelabuhan, akan berdampak pada kelancaran arus lalu lintas dalam kegiatan impor seperti pengeluaran barang di pelabuhan, sehingga dengan begitu dapat mengurangi waktu tunggu dan masa inap barang atau *dwelling time* di pelabuhan (Mabrori, 2018). Dengan digunakannya *DO Online*, juga akan membuat para karyawan yang bertugas tidak perlu mengunjungi kantor pelayaran secara langsung untuk menunggu berkas *Delivery Order* keluar yang dapat memakan waktu hingga berhari-hari sehingga menghambat proses impor barang di pelabuhan dan juga dapat memangkas tenaga serta biaya dari perusahaan yang akan digunakan. Dengan begitu, penggunaan *DO Online* ini sangat berpengaruh terhadap kelancaran arus kegiatan impor karena memudahkan proses pengambilan barang di pelabuhan dengan cara yang cepat dan lebih mudah.

Pada sub variabel kelancaran arus, pernyataan mengenai jumlah tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memadai dan biaya dari dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic mencukupi, mendapatkan total rata-rata terendah dari seluruh pernyataan yang terdapat pada bagian sub variabel kelancaran arus menurut karyawan. Dapat dikatakan bahwa para karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic merasa jumlah tenaga kerja yang terdapat sekarang masih belum sepenuhnya memadai serta biaya yang diberikan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic masih belum mencukupi pula.

Sedangkan menurut kuesioner yang diberikan kepada konsumen, mereka merasa tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri

Logistic belum dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Dapat dilihat dari total rata-rata jawaban responden pada kuesioner yang diberikan, dimana pernyataan tersebut mendapatkan nilai terendah dari semua pernyataan pada sub variabel kelancaran arus. Pada pernyataan tersebut, konsumen merasa tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic masih belum dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan cukup baik.

Dengan begitu, dikarenakan jumlah tenaga kerja PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang belum sepenuhnya memadai, dapat membuat pekerjaan yang mereka lakukan belum dapat diselesaikan dengan baik atau maksimal yang menyebabkan hasil akhir yang diterima oleh konsumen belum sepenuhnya memuaskan. Penjelasan ini sesuai dengan Yulianto & Setiono (2013) yang menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran arus barang salah satunya ialah sumber daya manusia (SDM).

Dari paparan di atas, dapat dijelaskan bahwa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic perlu menambah beberapa karyawan baru yang lebih berkompeten lagi serta menginstruksikan para karyawannya agar dapat menyelesaikan pekerjaan yang diamanahkan oleh konsumen dengan baik lagi kedepannya. Agar para konsumen kedepannya makin percaya dan yakin kepada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic untuk menjadikannya perusahaan jasa ekspor dan impor mereka.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**. Hasil tersebut terbukti menandakan bahwa kelancaran arus berpengaruh positif terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

4.5.3 Pengaruh Biaya Logistik terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana pada uji hipotesis, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif biaya logistik terhadap kegiatan impor. Artinya, semakin tinggi nilai biaya logistik maka akan semakin meningkatkan nilai kegiatan impor.

Penelitian ini sejalan dengan Herijanto (2020) menurutnya penerapan pelayanan *Delivery Order Online* pada kegiatan impor mampu menekan biaya logistik di pelabuhan antara 20 hingga 30 persen. Dengan adanya sistem *Delivery Order Online*, proses layanan pengeluaran peti kemas dari terminal menjadi lebih efektif karena verifikasi dokumen dilakukan secara otomatis yang dapat mempercepat proses impor barang dan meningkatkan efisiensi kerja. Penggunaan *Delivery Order Online* juga dapat menekan biaya operasional perusahaan dan mengimplementasikan pengeluaran perusahaan menjadi lebih baik dan lebih jelas dalam pengurusan berkas *Delivery Order*, karena tidak memerlukan ongkos untuk ke kantor pelayaran yang dapat mengeluarkan biaya lebih untuk perjalanannya. Dengan begitu, implementasi pengeluaran perusahaan akan lebih efektif dan efisien kedepannya.

Pada sub variabel biaya logistik, pernyataan mengenai implementasi pengeluaran biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sesuai dengan yang telah direncanakan mendapatkan nilai rata-rata yang terendah menurut kuesioner yang diberikan kepada karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic. Dapat dinyatakan bahwa pengeluaran dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic masih belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang telah mereka keluarkan untuk kegiatan logistik dan sebagainya.

Sedangkan menurut kuesioner yang diberikan kepada konsumen pada sub variabel biaya logistik, pernyataan mengenai aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien

mendapatkan nilai rata-rata terendah dibanding pernyataan yang lainnya. Menurut hasil kuesioner tersebut, dapat dinyatakan bahwa aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic belum sepenuhnya berjalan dengan benar.

Oleh karena itu, dengan masih belum sesuai implementasi pengeluaran dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dengan yang telah direncanakan, membuat aliran barang yang dilakukan masih belum sepenuhnya efisien yang membuat konsumen belum merasa puas. Pernyataan ini diperkuat menurut Zaroni (2017) yang menyatakan bahwa biaya logistik tersebut mencakup semua biaya yang terkait dengan aktivitas aliran barang sepanjang proses rantai pasokan. Jadi, PT. Mitra Dua Mandiri Logistic kedepannya harus lebih memperhatikan kembali mengenai implementasi mengenai biaya yang harus dikeluarkan agar aliran barang yang dilakukan dapat lebih efisien dan membuat konsumen nyaman menggunakan jasa PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**. Hasil tersebut terbukti menandakan bahwa biaya logistik berpengaruh positif terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

4.5.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

Berdasarkan hasil analisis regresi sederhana pada uji hipotesis, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kegiatan impor. Artinya, semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan nilai kegiatan impor.

Penelitian ini juga sejalan dengan Herijanto (2020) yang menyatakan bahwa *Delivery Order Online* dirasa sangat efisien oleh para pengguna jasa, yaitu terhadap keamanan atas data yang telah terjamin dari pemalsuan karena dokumen *Delivery Order*

dimasukkan langsung oleh perusahaan pelayaran sebagai pihak yang bertanggung jawab mengeluarkan dokumen. Oleh karena itu, sistem *Delivery Order Online* mampu membuat kualitas pelayanan terhadap kegiatan impor di pelabuhan menjadi lebih cepat dan murah yang pada akhirnya mampu menurunkan biaya logistik pula. Dengan begitu, secara tidak langsung dengan digunakannya *Delivery Order Online*, dapat membuat para *customer* yang menggunakan jasa perusahaan akan merasa data yang dimiliki aman karena telah mendapat jaminan dari adanya pemalsuan data. Selain itu, dengan menggunakan sistem *Delivery Order Online* juga membuat proses layanan pengeluaran peti kemas dari terminal menjadi lebih lancar karena verifikasi dokumen dilakukan secara otomatis, serta akan semakin mempercepat proses pengambilan dokumen *Delivery Order* dikarenakan tidak memerlukan waktu pengambilan hingga berhari-hari. Sehingga, pelayanan dari perusahaan terhadap permintaan *customer* akan lebih cepat terlaksanakan dan membuat reputasi perusahaan semakin baik.

Pada sub variabel kualitas pelayanan, pernyataan mengenai karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja, baik dari sisi karyawan maupun konsumen sama-sama mendapatkan nilai rata-rata yang paling rendah. Dapat dikatakan bahwa dari pihak karyawan menyadari pun kalau seluruh karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic belum sepenuhnya memperhatikan moral dalam kegiatan bekerjanya. Hal yang sama dirasakan pula oleh para konsumen yang memberikan nilai rendah pada pernyataan tersebut.

Dengan kurang diperhatikannya moral karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, membuat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen menjadi kurang baik. Walaupun PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran dari konsumen, tetapi para karyawan juga harus memperhatikan dirinya sendiri agar dapat

memberikan kesan yang baik kepada konsumen. Pernyataan ini sejalan dengan Bakti dan Hairudin (2022) yang menyatakan bahwa jaminan dan kepastian ditandai dengan tingkat keinginan terhadap etika dan moral dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk menumbuhkan rasa percaya kepada perusahaan.

Dalam penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa direktur ataupun atasan para karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic perlu meninjau ulang karyawan yang ada di perusahaan tersebut agar lebih memperhatikan moral dalam bekerja kedepannya supaya dapat membuat kesan yang baik kepada para konsumen. Para karyawan juga diharuskan agar lebih memperhatikan perilakunya saat melayani konsumen agar memberikan kesan yang baik pula dan tidak menimbulkan kecurigaan terhadap para karyawan yang dapat membuat citra perusahaan buruk.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa **H₀ ditolak** dan **H₁ diterima**. Hasil tersebut terbukti menandakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.
2. Terdapat pengaruh positif kelancaran arus terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.
3. Terdapat pengaruh positif biaya logistik terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.
4. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, peneliti memiliki beberapa keterbatasan, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas pada responden yang diteliti, yaitu hanya sejumlah 30 karyawan dari total semua yang ada dalam PT. Mitra Dua Mandiri Logistic. Sehingga penelitian ini hanya relevan bagi PT. Mitra Dua Mandiri Logistic saja. Oleh karena itu, penelitian mendatang dapat melibatkan lebih banyak responden.
2. Peneliti menggunakan 30 responden dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang terbagi dalam 8 (delapan) divisi yaitu direktur, *delivery order*, *trucking*, PIB, oprasional, keuangan, administrasi, dan oprasional pemeriksaan fisik. Dari semua divisi tersebut, peneliti mendapatkan jawaban responden tersebut dalam kurun waktu yang cukup lama,

dikarenakan peneliti menyebar kuesioner melalui pesan *Whatsapp*. Sehingga, peneliti harus menunggu semua jawaban responden hingga selesai terjawab terlebih dahulu baru setelahnya dapat melanjutkan pengerjaan. Maka dari itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat mengunjungi perusahaan tempat penelitian dilakukan agar dapat lebih cepat mendapatkan respon balik mengenai kuesioner yang diberikan. Sehingga dapat mengerjakan penelitian lebih cepat dan tidak perlu menunggu terlalu lama.

3. Peneliti juga menggunakan 30 responden dari perusahaan konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic yang terbagi dari 5 perusahaan yaitu PT Concord Industry, PT Prima Manunggal Inti Internusa, PT Ometraco, PT Farमारindo Jaya, dan PT Supertone. Dari 5 perusahaan tersebut tidak semua karyawan peneliti pilih karena hanya menggunakan beberapa karyawannya saja untuk mengisi kuesioner yang diberikan. Sehingga peneliti dapat mengumpulkan hasil kuesioner dengan cepat dikarenakan tidak memerlukan banyak sampel di setiap perusahaan tersebut. Tetapi, kekurangannya ialah hasil jawaban kuesioner tidak sepenuhnya lengkap berdasarkan perspektif semua karyawan pada perusahaan konsumen yang dipilih. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan sampel yang lebih banyak lagi dari perusahaan konsumen agar hasil analisis dapat lebih variatif.
4. Penelitian ini hanya berpusat pada *Delivery Order Online* dan indikatornya seperti kelancaran arus, biaya logistik, dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen yang mempengaruhi kegiatan impor. Sehingga, diharapkan agar pada penelitian selanjutnya menambahkan variabel lain di luar dari variabel *Delivery Order Online* yang dapat mempengaruhi kegiatan impor.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh penggunaan *Delivery Order Online* terhadap kegiatan impor pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic, peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tidak hanya dengan menggunakan variabel *Delivery Order Online* saja, namun diharapkan dapat menggunakan variabel lain yang dapat mempengaruhi kegiatan impor. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat meneliti menggunakan metode kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dan pengamatan langsung agar mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai apa saja yang dapat mempengaruhi kegiatan impor.
2. Bagi PT. Mitra Dua Mandiri Logistic agar dapat mempertahankan tenaga kerja yang ada dikarenakan melihat hasil jawaban kuesioner yang diberikan, bahwa para responden merasa kemampuan dari tenaga kerja yang ada telah memuaskan dan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Karena dengan begitu akan menciptakan lingkungan kerja yang baik dan nyaman bagi satu sama lain. Mungkin dapat juga menambah tenaga kerja dari yang telah ada sekarang, karena jika dilihat dari hasil jawaban kuesioner, dapat diketahui jika para responden kedepatan merasa masih kurangnya jumlah tenaga kerja yang ada, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan untuk kedepannya agar menambah jumlah karyawan.
3. Bagi praktisi manajemen, diharapkan agar selalu memperhatikan dengan teliti segi kelancaran arus, biaya logistik, dan kualitas pelayanan pada saat melakukan kegiatan impor. Kegiatan ini harus selalu memenuhi hal-hal tersebut, terlebih terkait dengan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi reputasi perusahaan agar semakin baik.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Ellin. (2018). PENGARUH DAYA TARIK KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM TERHADAP BRAND IMAGE. In *Universitas Multimedia Nusantara* (Vol. 53, Issue 9). <https://kc.umn.ac.id/id/eprint/5866>
- Achmad, F. (2019). *Analisis Penukaran Delivery Order Online Dan Elektronik Container Equipment Interchange Receipt Terhadap Impor Barang Menggunakan Petikemas Melalui Pt. Tirta Nusantara*.
- Akunto, S. (2002). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Praktek. In *Rineka Cipta* (Vol. 2006, Issue 2006).
- Amir M.S. (2007). *Ekspor Impor: Teori & Penerapannya*. Jakarta:Pustaka Binaman Pressindo. <https://www.belbuk.com/ekspor-impor-teori-penerapannya/produk/10926#sinopsis>
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (n.d.). *Official Website Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*. Retrieved September 17, 2024, from <https://www.beacukai.go.id/>
- Feriyanto, A. (2015). Perdagangan International. In *Perdagangan International*.
- Ghozali, I. (2017). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS. *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 Edisi 10. In *Semarang, Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, Imam. (2006). Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. In *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*.
- Ghozali, Imam. (2009). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hall, P. V., & Jacobs, W. (2012). Why are maritime ports (still) urban, and why should policy-makers care? *Maritime Policy and Management*, 39(2). <https://doi.org/10.1080/03088839.2011.650721>
- Hamdani, & Hamdani; (2012). EKSPOR-IMPOR TINGKAT DASAR. *Bushindo, Jakarta*.
http://library.stiami.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2949&keywords=

- Handayani, L. D., Nofrisel, N., & Sugiharti, E. (2020). Penggunaan DO Online pada Pengiriman Barang Impor di Perusahaan Pelayaran. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 7(2), 108–117. <https://doi.org/10.25292/j.mtl.v7i2.353>
- Herijanto. (2020). *Sistem DO Online Langkah Baik Meningkatkan Konektivitas Secara Elektronik Dan Daya Saing Pelabuhan Indonesia*. Mimbarmaritim.Com. <https://mimbarmaritim.com/2020/08/15/sistem-do-online-langkah-baik-meningkatkan-konektivitas-secara-elektronik-dan-daya-saing-pelabuhan-indonesia/>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan. In *Unitomo Press*.
- Indriani;, A. P. (2015). Ekspor, Impor, Sistem Harmonisasi, Nilai Pabean dan Pajak dalam Kepabeanaan. *Jakarta : Mitra Wacana Media*. //lib-feb.unpak.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D4681%26keywords%3D
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2011). *Arti kata kelancaran dan arus - Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Diambil Dari: <https://typoonline.com>. <https://typoonline.com/kbbi/kelancaran>
- Lin, B., Collins, J., & Su, R. K. (2001). Supply chain costing: An activity-based perspective. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 31(10). <https://doi.org/10.1108/EUM00000000006286>
- Mabrori, A. (2018). *DO Online Pelayaran Untuk Efisiensi Logistik & Tekan Dwelling Time*. Bisnis.Com. <https://ekonomi.bisnis.com/read/20180209/98/736905/do-online-pelayaran-untuk-efisiensi-logistik-tekan-dwelling-time>
- Miranda, & Tunggal, A. W. (2001). Manajemen Logistik Dan Supply Chain Management. *Jakarta: Harvarindo*.
- Mulyapradana, A., Anjarini, A. D., & Harnoto, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(1). <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i1.115>
- Mulyono. (2019). Analisis Uji Asumsi Klasik – Management. *Binus University, 2016*.

- Ocean Week. (2019). *Per 1 Oktober, Penerapan DO Online di Pelabuhan Utama*. Oceanweek.Co.Id. <https://oceanweek.co.id/per-1-oktober-penerapan-do-online-di-pelabuhan-utama/>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Pelayanan Pengiriman Pesanan Secara Elektronik (Delivery Order Online) Untuk Barang Impor Di Pelabuhan*. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 120. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103160/permenhub-no-120-tahun-2017>
- Rafi, S.;Budi P. (2018). Dwelling time management (Antara Harapan dan Kenyataan di Indonesia). *Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 2(July).
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. *Literasi Media Publishing*.
- Sasono, H. B. (2013). Manajemen Ekspor dan Perdagangan Internasional. *Manajemen Ekspor Dan Perdagangan Internasional*.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Penerbit Alfabeta Bandung*.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Alfabeta*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d. *Bandung : Alfabeta*.
[//pustaka.kemdikbud.go.id%2F%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D45626](http://pustaka.kemdikbud.go.id%2F%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D45626).
- Sujarweni;, Y. W. (2020). Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. *Yogyakarta: Pustaka Baru*.
[//opac.peradaban.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D7537](http://opac.peradaban.ac.id%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D7537)
- Sukmadinata, N. S. (2013). Dalam Metode Penelitian Pendidikan. In *Bandung: Remaja Rosdakarya*.
- Tandjung, M. (2011). Aspek dan Prosedur Ekspor - Impor. *Aspek Dan Prosedur Ekspor - Impor*.
- Umar Bakti, Hairudin, M. S. Alie. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Minat Beli Pada Toko Online Lazada di Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi*, 1(10).

- UU No. 17 Tahun. (2006). *Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/40189>
- van Dijk, C., van de Mheen, P., & Bloem, M. (2015). Indonesia Maritime Hotspot. *Maritime by Holland*.
- Widyawati, N., Merciana, D., Hanna Ester Kalangi, M., & Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, S. (2020). MODA TRANSPORTASI DARAT DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KELANCARAN ARUS CONTAINER DI DEPO. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 230–241. <https://doi.org/10.52310/JBHORIZON.V3I2.43>
- Yahya, M. Iqbal. (2012). *Export-Import*. Jakarta:Lentera Ilmu Cendekia.
- Yulianto, M. A., & Benny Agus Setiono. (2013). Efektifitas Bongkar Muat Petikemas Terhadap Kelancaran Arus Barang di PT. Nilam Port Terminal Indonesia (NPTI) Cabang Tanjung Perak Surabaya. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 4(1). https://dspace.hangtuah.ac.id/xmlui/bitstream/handle/dx/959/Vol4No1_Muhammad%20Arief%20Y%20dan%20Benny_Efektifitas%20Bongkar%20Muat%20Peti%20Kemas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zaroni. (2017). *Biaya Logistik Agregat*. Artikel SupplyChain. <https://supplychainindonesia.com/biaya-logistik-agregat/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket Kuesioner Perspektif Karyawan

DATA RESPONDEN

1. Nama

2. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

3. Pendidikan Terakhir

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

4. Jabatan

- ☐ Direktur
- ☐ Kepala Divisi
- ☐ Staf
- ☐ Other...

5. Divisi

- ☐ Direktur
- ☐ Delivery Order
- ☐ Trucking
- ☐ Other...

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kelancaran Arus						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah memadai.					
2.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih cepat.					
3.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih mudah.					
4.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat tujuan dari pekerjaan tercapai.					
5.	Jumlah tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memadai.					
6.	Kemampuan tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memuaskan.					
7.	Tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					

8.	Biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic mencukupi.					
9.	Biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memenuhi kebutuhan pekerjaan.					
Biaya Logistik						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Terdapat perencanaan dalam biaya pengeluaran PT. Mitra Dua Mandiri Logistic.					
2.	Implementasi pengeluaran biaya dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic sesuai dengan yang telah direncanakan.					
3.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.					
4.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.					
5.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.					
6.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.					
Kualitas Pelayanan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan kualitas pelayanan yang tepat.					
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan sumber daya yang memadai.					

3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat.					
4.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan etika dalam bekerja.					
5.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja.					
6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran konsumen.					
Kegiatan Impor						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengangkutan barang yang di-impor.					
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pembongkaran barang.					
3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang.					
4.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).					
5.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pemeriksaan barang.					
6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran					

	barang sesuai dengan prosedur yang berlaku.					
--	---	--	--	--	--	--

Lampiran 2 Angket Kuesioner Perspektif Konsumen

DATA RESPONDEN

1. Nama

2. Jenis Kelamin

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

3. Pendidikan Terakhir

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ Diploma
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

4. Asal Perusahaan

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Kelancaran Arus						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic telah memadai.					
2.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat pekerjaan lebih cepat.					
3.	Sarana dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat tujuan dari pekerjaan tercapai.					
4.	Kemampuan tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memuaskan.					
5.	Tenaga kerja dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
6.	Biaya yang diberikan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terjangkau.					
Biaya Logistik						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan kualitas yang diterima.					
2.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.					
3.	Aliran barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.					
4.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efisien.					

5.	Penyimpanan barang pada PT. Mitra Dua Mandiri Logistic efektif.					
Kualitas Pelayanan						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memberikan kualitas pelayanan yang tepat.					
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic menyediakan sumber daya yang memadai.					
3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melayani konsumen dengan cepat.					
4.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan etika dalam bekerja.					
5.	Karyawan dari PT. Mitra Dua Mandiri Logistic memperhatikan moral dalam bekerja.					
6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic terbuka atas kritik dan saran konsumen.					
Kegiatan Impor						
No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengangkutan barang yang di-impor.					
2.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pembongkaran barang.					

3.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses penimbunan barang.					
4.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic membuat dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).					
5.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melaksanakan proses pemeriksaan barang.					
6.	PT. Mitra Dua Mandiri Logistic melakukan proses pengeluaran barang sesuai dengan prosedur yang berlaku.					

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perspektif Karyawan

Uji Validitas Variabel X

		Correlations																					Delivery Order Online
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	
X1	Pearson Correlation	1	.455	.327	.036	.194	.171	.406	.218	.267	.327	.043	.564	.521	.207	.247	.267	.267	.284	.059	.117	.284	.527
	Sig. (2-tailed)		.012	.078	.849	.305	.366	.025	.247	.154	.078	.822	.001	.003	.272	.188	.154	.154	.129	.755	.539	.129	.003
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X2	Pearson Correlation	.455	1	.154	-.101	.060	.251	.306	.282	.157	.154	.541	.144	.295	.285	.187	.157	.157	.212	-.027	.126	.212	.426
	Sig. (2-tailed)		.012	.417	.596	.754	.182	.101	.285	.407	.417	.002	.448	.114	.156	.298	.407	.457	.260	.885	.508	.260	.019
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X3	Pearson Correlation	.327	.154	1	.315	.490	.247	.484	.394	.342	.255	.448	.314	.204	.240	.267	.342	.342	.337	.032	.116	.337	.563
	Sig. (2-tailed)		.078	.417		.080	.006	.188	.007	.031	.065	.174	.013	.091	.280	.201	.124	.065	.065	.866	.542	.069	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X4	Pearson Correlation	.036	-.101	.315	1	.148	.284	.535	.167	.385	.512	.319	.068	.149	.325	.388	.389	.389	.371	.442	.367	.371	.515
	Sig. (2-tailed)		.849	.596	.090	.435	.115	.002	.379	.034	.004	.886	.730	.431	.080	.034	.034	.034	.043	.014	.046	.043	.004
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X5	Pearson Correlation	.194	.060	.490	.148	1	.174	.237	.286	.256	.350	.349	.195	.088	.399	.371	.298	.286	.165	-.121	.237	.165	.490
	Sig. (2-tailed)		.305	.754	.006	.435		.357	.206	.112	.112	.058	.059	.303	.642	.029	.044	.112	.112	.384	.524	.206	.384
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X6	Pearson Correlation	.171	.251	.247	.284	.174	1	.691	.196	.196	.247	.442	.362	.312	.255	.129	.850	.850	.473	.080	-.170	.473	.542
	Sig. (2-tailed)		.368	.182	.188	.115	.357		<.001	.299	.299	.188	.014	.058	.593	.174	.498	<.001	<.001	.008	.674	.368	.008
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X7	Pearson Correlation	.406	.306	.484	.535	.237	.681	1	.267	.356	.484	.498	.503	.412	.574	.444	.602	.802	.695	.327	.018	.695	.799
	Sig. (2-tailed)		.025	.101	.007	.002	.206	<.001		.153	.053	.007	.005	.005	.024	<.001	.013	<.001	<.001	.077	.925	<.001	<.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X8	Pearson Correlation	.218	.202	.394	.167	.296	.196	.267	1	.333	.394	.392	.131	.800	.440	.418	.111	.111	.166	.272	.267	.166	.516
	Sig. (2-tailed)		.247	.285	.031	.379	.112	.289	.153		.072	.031	.832	.489	1.000	.013	.072	.558	.559	.326	.146	.153	.326
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X9	Pearson Correlation	.267	.157	.342	.389	.296	.196	.356	.333	1	.604	.294	.044	.100	.383	.457	.259	.259	.557	.181	.356	.557	.541
	Sig. (2-tailed)		.154	.407	.065	.034	.112	.299	.053	.072		<.001	.115	.818	.601	.037	.011	.167	.167	.001	.337	.053	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X10	Pearson Correlation	.327	.154	.255	.512	.303	.247	.484	.394	.404	1	.448	.314	.204	.476	.429	.342	.342	.337	.314	.432	.337	.679
	Sig. (2-tailed)		.078	.417	.174	.004	.058	.188	.007	.031	<.001		.013	.091	.280	.008	.018	.065	.065	.069	.055	.017	.069
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X11	Pearson Correlation	.043	.541	.448	.319	.349	.442	.498	.392	.294	.448	1	.163	.273	.333	.310	.458	.458	.346	.020	.072	.346	.821
	Sig. (2-tailed)		.822	.002	.013	.086	.059	.014	.005	.032	.115	.013		.389	.144	.072	.085	.011	.011	.961	.916	.705	.061
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X12	Pearson Correlation	.564	.144	.314	.066	.195	.352	.503	.131	.844	.314	.183	1	.724	.287	.284	.482	.482	.305	.187	.181	.305	.816
	Sig. (2-tailed)		.001	.446	.091	.730	.303	.056	.005	.489	.816	.091	.389	<.001	.125	.159	.007	.007	.058	.287	.337	.058	<.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X13	Pearson Correlation	.521	.295	.204	.149	.088	.312	.412	.000	.100	.204	.273	.724	1	.229	.362	.431	.431	.425	.244	.146	.425	.601
	Sig. (2-tailed)		.003	.114	.280	.431	.642	.083	.024	1.000	.601	.280	.144	<.001		.224	.049	.017	.017	.019	.194	.441	.019
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X14	Pearson Correlation	.207	.265	.246	.325	.399	.255	.574	.449	.383	.476	.333	.287	.229	1	.837	.383	.383	.399	.326	.207	.399	.703
	Sig. (2-tailed)		.272	.156	.201	.080	.029	.174	<.001	.013	.037	.008	.072	.125	.224		<.001	.037	.037	.029	.079	.273	.029
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X15	Pearson Correlation	.247	.197	.287	.388	.371	.129	.446	.418	.457	.428	.310	.264	.362	.837	1	.259	.259	.476	.268	.247	.476	.686
	Sig. (2-tailed)		.188	.288	.124	.034	.044	.498	.013	.022	.011	.018	.095	.159	.049	<.001		.168	.168	.008	.152	.188	.008
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X16	Pearson Correlation	.267	.157	.342	.389	.296	.850	.802	.111	.259	.342	.458	.482	.431	.383	.259	1	1.000	.557	.181	-.089	.557	.670
	Sig. (2-tailed)		.154	.407	.065	.034	.112	<.001	<.001	.559	.167	.065	.011	.007	.017	.037	.168	.000		.001	.337	.846	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X17	Pearson Correlation	.267	.157	.342	.389	.296	.850	.802	.111	.259	.342	.458	.482	.431	.383	.259	1.000	1	.557	.181	-.089	.557	.670
	Sig. (2-tailed)		.154	.407	.065	.034	.112	<.001	<.001	.559	.167	.065	.011	.007	.017	.037	.168	.000		.001	.337	.846	.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X18	Pearson Correlation	.284	.212	.337	.371	.165	.473	.695	.186	.557	.337	.346	.350	.425	.399	.476	.557	.557	1	.227	.199	1.000	.658
	Sig. (2-tailed)		.129	.260	.069	.043	.384	.008	<.001	.326	.001	.069	.061	.058	.019	.029	.088	.001	.001		.227	.293	.000
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X19	Pearson Correlation	.059	-.827	.032	.442	-.121	.080	.327	.272	.181	.354	.820	.197	.244	.326	.268	.181	.181	.227	1	.464	.227	.403
	Sig. (2-tailed)		.755	.885	.866	.014	.524	.874	.077	.146	.337	.055	.916	.297	.194	.079	.152	.337	.337		.010	.227	.027
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X20	Pearson Correlation	.117	.126	.116	.367	.237	-.170	.018	.267	.356	.432	.872	.181	.146	.207	.247	-.089	-.089	.199	.464	1	.199	.380
	Sig. (2-tailed)		.539	.508	.542	.046	.206	.368	.825	.153	.053	.017	.705	.337	.440	.273	.188	.440	.840	.293	.010	.273	.833
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
X21	Pearson Correlation	.284	.212	.337	.371	.165	.473	.695	.186	.557	.337	.346	.350	.425	.399	.476	.557	.557	1.000	.227	.199	1	.658
	Sig. (2-tailed)		.129	.260	.069	.043	.384	.008	<.001	.326	.001	.069	.061	.058	.019	.029	.088	.001	.001	.000	.227	.293	<.001
	N	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
Delivery Order Online	Pearson Correlation	.527	.426	.563	.515	.495	.542	.796	.515	.547	.679	.621	.616	.601	.703	.686	.676	.670	.696	.403	.395	.496	1
	Sig. (2-tailed)																						

Hasil Uji Validitas Variabel Y

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kegiatan Impor Barang
Y1	Pearson Correlation	1	.110	.050	.251	.368*	.536**	.585**
	Sig. (2-tailed)		.561	.794	.181	.045	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.110	1	.200	.225	.360	.390*	.599**
	Sig. (2-tailed)	.561		.289	.232	.051	.033	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.050	.200	1	.085	.223	.226	.570**
	Sig. (2-tailed)	.794	.289		.653	.237	.231	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.251	.225	.085	1	.172	.489**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.181	.232	.653		.363	.006	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.368*	.360	.223	.172	1	.666**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.045	.051	.237	.363		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.536**	.390*	.226	.489**	.666**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.002	.033	.231	.006	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kegiatan Impor Barang	Pearson Correlation	.585**	.599**	.570**	.531**	.696**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	.003	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Varibel X dan Y

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.880	21	.662	6

Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Perspektif Konsumen

Hasil Uji Validitas Variabel X

		Correlations																	Delivery Order Online
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	
X1	Pearson Correlation	1	.455 [*]	.327	.036	.194	.171	.327	.043	.564 ^{**}	.521 ^{**}	.207	.267	.267	.284	.059	.117	.284	.543 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.012	.078	.849	.305	.366	.078	.822	.001	.003	.272	.154	.154	.129	.755	.539	.129	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2	Pearson Correlation	.455 [*]	1	.154	-.101	.060	.251	.154	.541 ^{**}	.144	.295	.265	.157	.157	.212	-.027	.126	.212	.442 [*]
	Sig. (2-tailed)	.012		.417	.596	.754	.182	.417	.002	.446	.114	.156	.407	.407	.260	.885	.508	.260	.014
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3	Pearson Correlation	.327	.154	1	.315	.490 ^{**}	.247	.255	.448 [*]	.314	.204	.240	.342	.342	.337	.032	.116	.337	.554 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.078	.417		.090	.006	.188	.174	.013	.091	.280	.201	.065	.065	.069	.866	.542	.069	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X4	Pearson Correlation	.036	-.101	.315	1	.148	.294	.512 ^{**}	.319	.066	.149	.325	.389 [*]	.389 [*]	.371 [*]	.442 [*]	.367 [*]	.371 [*]	.502 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.849	.596	.090		.435	.115	.004	.086	.730	.431	.080	.034	.034	.043	.014	.046	.043	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X5	Pearson Correlation	.194	.060	.490 ^{**}	.148	1	.174	.350	.349	.195	.088	.399 [*]	.296	.296	.165	-.121	.237	.165	.482 [*]
	Sig. (2-tailed)	.305	.754	.006	.435		.357	.058	.059	.303	.642	.029	.112	.112	.384	.524	.206	.384	.007
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X6	Pearson Correlation	.171	.251	.247	.294	.174	1	.247	.442 [*]	.352	.312	.255	.850 ^{**}	.850 ^{**}	.473 ^{**}	.080	-.170	.473 ^{**}	.568 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.366	.182	.188	.115	.357		.188	.014	.056	.093	.174	<.001	<.001	.008	.674	.368	.008	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X7	Pearson Correlation	.327	.154	.255	.512 ^{**}	.350	.247	1	.448 [*]	.314	.204	.476 ^{**}	.342	.342	.337	.354	.432 [*]	.337	.659 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.078	.417	.174	.004	.058	.188		.013	.091	.280	.008	.065	.065	.069	.055	.017	.069	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.043	.541 ^{**}	.448 [*]	.319	.349	.442 [*]	.448 [*]	1	.163	.273	.333	.458 [*]	.458 [*]	.346	.020	.072	.346	.623 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.822	.002	.013	.086	.059	.014	.013		.389	.144	.072	.011	.011	.061	.916	.705	.061	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.564 ^{**}	.144	.314	.066	.195	.352	.314	.163	1	.724 ^{**}	.287	.482 ^{**}	.482 ^{**}	.350	.197	.181	.350	.669 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.446	.091	.730	.303	.056	.091	.389	<.001	.125	.007	.007	.007	.058	.297	.337	.058	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.521 ^{**}	.295	.204	.149	.088	.312	.204	.273	.724 ^{**}	1	.229	.431 [*]	.431 [*]	.425 [*]	.244	.146	.425 [*]	.654 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003	.114	.280	.431	.642	.093	.280	.144	<.001		.224	.017	.017	.019	.194	.441	.019	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.207	.265	.240	.325	.399 [*]	.255	.476 ^{**}	.333	.287	.229	1	.383 [*]	.383 [*]	.399 [*]	.326	.207	.399 [*]	.640 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.272	.156	.201	.080	.029	.174	.008	.072	.125	.224		.037	.037	.029	.079	.273	.029	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.267	.157	.342	.389 [*]	.296	.850 ^{**}	.342	.458 [*]	.482 ^{**}	.431 [*]	.383 [*]	1	1.000 ^{**}	.557 ^{**}	.181	-.089	.557 ^{**}	.706 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.154	.407	.065	.034	.112	<.001	.065	.011	.007	.017	.037		.000	.001	.337	.640	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.267	.157	.342	.389 [*]	.296	.850 ^{**}	.342	.458 [*]	.482 ^{**}	.431 [*]	.383 [*]	1.000 ^{**}	1	.557 ^{**}	.181	-.089	.557 ^{**}	.706 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.154	.407	.065	.034	.112	<.001	.065	.011	.007	.017	.037	.000		.001	.337	.640	.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.284	.212	.337	.371 [*]	.165	.473 ^{**}	.337	.346	.350	.425 [*]	.399 [*]	.557 ^{**}	.557 ^{**}	1	.227	.199	1.000 ^{**}	.642 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.129	.260	.069	.043	.384	.008	.069	.061	.058	.019	.029	.001	.001		.227	.293	.000	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.059	-.027	.032	.442 [*]	-.121	.080	.354	.020	.197	.244	.326	.181	.181	.227	1	.464 ^{**}	.227	.394 [*]
	Sig. (2-tailed)	.755	.885	.866	.014	.524	.674	.055	.916	.297	.194	.079	.337	.337	.227		.010	.227	.031
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	.117	.126	.116	.367 [*]	.237	-.170	.432 [*]	.072	.181	.146	.207	-.089	-.089	.199	.464 ^{**}	1	.199	.387 [*]
	Sig. (2-tailed)	.539	.508	.542	.046	.206	.368	.017	.705	.337	.441	.273	.640	.640	.293	.010		.293	.034
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	.284	.212	.337	.371 [*]	.165	.473 ^{**}	.337	.346	.350	.425 [*]	.399 [*]	.557 ^{**}	.557 ^{**}	1.000 ^{**}	.227	.199	1	.642 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.129	.260	.069	.043	.384	.008	.069	.061	.058	.019	.029	.001	.001	.000	.227	.293		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Delivery Order Online	Pearson Correlation	.543 ^{**}	.442 [*]	.554 ^{**}	.502 ^{**}	.482 ^{**}	.568 ^{**}	.659 ^{**}	.623 ^{**}	.669 ^{**}	.854 ^{**}	.640 ^{**}	.706 ^{**}	.706 ^{**}	.642 ^{**}	.394 [*]	.387 [*]	.642 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.014	.002	.005	.007	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.031	.034	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Validitas Variabel Y

		Correlations						
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Kegiatan Impor
Y1	Pearson Correlation	1	.110	.050	.251	.368*	.536**	.585**
	Sig. (2-tailed)		.561	.794	.181	.045	.002	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y2	Pearson Correlation	.110	1	.200	.225	.360	.390*	.599**
	Sig. (2-tailed)	.561		.289	.232	.051	.033	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y3	Pearson Correlation	.050	.200	1	.085	.223	.226	.570**
	Sig. (2-tailed)	.794	.289		.653	.237	.231	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y4	Pearson Correlation	.251	.225	.085	1	.172	.489**	.531**
	Sig. (2-tailed)	.181	.232	.653		.363	.006	.003
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y5	Pearson Correlation	.368*	.360	.223	.172	1	.666**	.696**
	Sig. (2-tailed)	.045	.051	.237	.363		<.001	<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y6	Pearson Correlation	.536**	.390*	.226	.489**	.666**	1	.819**
	Sig. (2-tailed)	.002	.033	.231	.006	<.001		<.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kegiatan Impor	Pearson Correlation	.585**	.599**	.570**	.531**	.696**	.819**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	.003	<.001	<.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Dan Y

Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items	Cronbach's Alpha	N of Items
.847	17	.662	6

Lampiran 5 Hasil Tabulasi Data Karyawan PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

No. Resp	KARAKTERISTIK RESPONDEN				KELANCARAN ARUS (x1)										DELIVERY ORDER ONLINE (X)						KUALITAS PELAYANAN (x3)						TOTAL		KEGIATAN IMPOR BARANG (Y)								
	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Jabatan	Divisi	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	Total X1	X2.1	X2.2	BIAYA LOGISTIK (x2)		X2.5	X2.6	Total X2	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	Total X3	TOTAL	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL	
					X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X3.7	X3.8	X3.9	X3.10	X3.11		X3.12	X3.13	X3.14	X3.15	X3.16																		
1	Laki-laki	SMA	Staf	Delivery Order	5	4	5	5	5	5	5	5	5	44	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	4	5	29	102	5	4	4	5	5	5	5	28
2	Perempuan	S1	Staf	Keuangan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	4	4	4	24	79	5	4	2	4	4	4	23	
3	Laki-laki	SMA	Oprasional	Oprasional pemeriksaan fisi	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	104	4	5	5	5	5	5	29	
4	Laki-laki	SMA	Oprasional	Oprasional	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	105	5	5	5	5	5	5	30	
5	Laki-laki	SMA	Staf	Trucking	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	105	5	5	5	4	5	5	29	
6	Laki-laki	SMA	Staf	Delivery Order	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	4	3	3	4	3	4	21	4	4	5	4	5	5	27	85	3	5	3	4	4	4	23	
7	Perempuan	S1	Staf	Keuangan	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	4	4	5	28	98	3	4	5	5	4	4	25	
8	Laki-laki	S1	Direktur	Direktur	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	105	5	5	5	5	4	5	29	
9	Perempuan	S1	Staf	Administrasi	4	4	4	5	3	5	5	4	4	38	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	4	5	29	93	4	3	4	4	4	4	23	
10	Laki-laki	S1	Staf	PIB	5	5	4	5	4	5	5	4	5	42	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	5	30	99	5	4	3	5	5	5	27	
11	Laki-laki	S1	Staf	PIB	4	5	4	5	4	5	5	4	5	41	5	5	3	5	5	5	28	5	5	5	5	4	5	29	98	4	4	4	5	4	5	26	
12	Laki-laki	SMA	Staf	Delivery Order	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	4	5	5	29	102	5	5	5	5	4	5	29	
13	Laki-laki	S1	Direktur	Direktur	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	103	5	5	5	5	5	5	30	
14	Laki-laki	SMA	Staf	Trucking	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	5	5	3	3	5	4	25	5	5	5	5	5	5	30	99	4	5	5	4	5	4	27	
15	Laki-laki	SMA	oprasional	Oprasional	5	5	5	4	5	5	5	4	4	42	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	4	4	5	28	96	5	5	5	5	5	5	30	
16	Laki-laki	SMA	Staf	Trucking	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	5	28	102	5	5	5	4	5	5	29	
17	Laki-laki	S1	Staf	PIB	5	5	5	5	4	5	5	5	5	45	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	5	5	30	101	5	5	4	5	5	5	29	
18	Laki-laki	SMA	Staf	Trucking	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	5	4	5	29	98	4	5	5	4	5	5	28	
19	Laki-laki	S1	Staf	Delivery Order	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43	5	3	4	4	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	99	5	5	3	5	4	4	26	
20	Laki-laki	S1	Oprasional	Oprasional	5	4	5	5	4	5	5	4	5	42	5	3	5	5	4	4	26	5	5	5	5	5	5	30	98	5	5	5	5	5	5	30	
21	Laki-laki	SMA	Staf	Delivery Order	4	4	5	5	5	5	5	4	5	42	4	4	3	3	4	4	22	5	5	5	4	4	5	28	92	5	5	4	4	5	5	28	
22	Perempuan	SMA	Staf	Administrasi	5	5	5	5	4	5	5	4	5	43	5	5	4	4	3	4	25	5	5	5	4	4	5	28	96	5	3	5	4	4	4	25	
23	Laki-laki	S1	Staf	PIB	5	5	5	5	4	4	5	5	5	43	5	4	4	4	5	5	27	4	4	5	5	5	5	28	98	4	5	5	5	4	4	27	
24	Laki-laki	SMA	Staf	Delivery Order	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	5	4	5	5	4	4	27	5	5	5	5	4	5	28	98	4	4	5	4	4	4	25	
25	Laki-laki	SMA	Oprasional	Oprasional	4	4	5	5	4	4	5	5	5	42	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	5	30	100	5	5	5	5	5	5	30	
26	Laki-laki	S1	Staf	PIB	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	5	5	4	4	5	5	28	5	5	5	4	4	5	28	99	5	5	4	5	4	5	28	
27	Laki-laki	S1	Staf	Delivery Order	5	4	5	5	4	5	5	5	5	43	5	4	4	4	4	4	25	5	5	5	5	4	5	29	97	5	4	4	5	5	5	28	
28	Laki-laki	SMA	Staf	Trucking	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42	5	4	5	5	5	5	29	5	5	5	5	5	5	30	101	4	5	4	4	4	4	25	
29	Laki-laki	SMA	Oprasional	Oprasional	4	4	5	5	5	5	5	4	5	42	5	5	5	5	4	4	28	5	5	5	5	5	5	30	100	4	5	3	5	5	5	27	
30	Laki-laki	SMA	Oprasional	Oprasional	5	5	4	4	4	4	5	5	4	41	5	4	5	4	5	4	27	5	5	5	4	4	5	28	96	5	5	5	5	5	5	30	

Lampiran 6 Hasil Tabulasi Data Konsumen PT. Mitra Dua Mandiri Logistic

No. Resp	KARAKTERISTIK RESPONDEN			DELIVERY ORDER ONLINE (X)																		KEGIATAN IMPOR (Y)									
	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Asal Perusahaan	KELANCARAN ARUS (x1)						Total X1	BIAYA LOGISTIK					Total X2	KUALITAS PELAYANAN						Total X3	Total X	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
				X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6									
1	Laki-laki	S1	PT. Prima Manunggal Inti Internusa	5	5	5	5	4	5	29	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	4	5	28	79	3	4	5	5	4	4	25
2	Laki-laki	S1	PT. Prima Manunggal Inti Internusa	5	5	4	5	4	5	28	5	4	5	5	4	23	5	5	5	5	5	5	30	81	5	4	3	5	5	5	27
3	Laki-laki	SMA	PT. Prima Manunggal Inti Internusa	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	4	3	17	4	4	5	4	5	5	27	68	3	5	3	4	4	4	23
4	Perempuan	S1	PT. Ometraco	4	4	4	4	4	4	24	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	4	4	24	64	5	4	2	4	4	4	23
5	Laki-laki	S1	PT. Ometraco	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	5	28	78	5	5	5	5	5	5	30
6	Laki-laki	S1	PT. Prima Manunggal Inti Internusa	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	85	5	5	5	5	5	5	30
7	Perempuan	S1	PT. Ometraco	5	4	5	5	5	4	28	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30	82	4	5	4	4	4	4	25
8	Laki-laki	SMA	PT. Ometraco	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	4	3	21	5	5	5	4	4	5	28	78	5	3	5	4	4	4	25
9	Laki-laki	Diploma	PT Concord Industry	4	4	4	5	3	5	25	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	4	5	29	76	4	3	4	4	4	4	23
10	Laki-laki	SMA	PT. Supertone	5	5	5	4	4	5	28	4	4	5	5	4	22	5	5	5	5	4	5	29	79	4	5	5	4	4	5	28
11	Laki-laki	S1	PT Concord Industry	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	30	82	4	5	3	5	5	5	27
12	Laki-laki	S1	PT CONCORD INDUSTRY	5	5	5	5	4	4	28	5	4	4	4	5	22	4	4	5	5	5	5	28	78	4	5	5	5	4	4	27
13	Laki-laki	S1	PT. Ometraco	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30	84	5	5	5	5	5	5	30
14	Laki-laki	S1	PT Concord Industry	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	85	5	5	5	4	5	5	29
15	Laki-laki	S1	Pt Concord Industry	5	5	5	5	4	5	29	5	5	4	5	4	23	5	5	5	5	5	5	30	82	5	5	4	5	5	5	29
16	Laki-laki	Diploma	PT. Supertone	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	5	29	84	4	5	5	5	5	5	29
17	Perempuan	Diploma	PT Farmarindo Jaya	4	4	5	5	4	5	27	5	4	5	4	5	23	5	5	5	5	5	5	30	80	5	5	5	5	5	5	30
18	Perempuan	S1	PT. SUPERTONE	4	4	5	5	5	5	28	4	4	3	3	4	18	5	5	5	4	4	5	28	74	5	5	4	4	5	5	28
19	Laki-laki	S1	PT Farmarindo Jaya	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	5	28	82	5	5	5	4	5	5	29
20	Laki-laki	S1	Pt. Supertone	5	4	5	5	4	5	28	5	3	5	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	80	5	5	5	5	5	5	30
21	Laki-laki	S1	PT Farmarindo Jaya	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	4	5	29	82	5	4	4	5	5	5	28
22	Laki-laki	SMA	PT. SUPERTONE	4	5	5	5	5	5	29	5	5	3	3	5	21	5	5	5	5	5	5	30	80	4	5	5	4	5	4	27
23	Perempuan	Diploma	PT FARMARINDO JAYA	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	5	5	29	83	5	5	5	5	4	5	29
24	Perempuan	Diploma	PT Farmarindo Jaya	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	4	5	29	78	5	4	4	5	5	5	28
25	Laki-laki	Diploma	PT. Supertone	4	4	5	5	5	5	28	5	5	4	4	5	23	5	5	5	4	4	5	28	79	5	5	4	5	4	5	28
26	Perempuan	SMA	PT Farmarindo Jaya	5	4	5	5	5	5	29	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	4	5	28	80	4	4	5	4	4	4	25
27	Perempuan	Diploma	PT FARMARINDO JAYA	5	4	4	5	5	5	28	5	3	4	4	5	21	5	5	5	5	5	5	30	79	5	5	3	5	4	4	26
28	Laki-laki	S1	PT. Supertone	5	5	5	4	5	5	29	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	5	28	79	5	5	5	5	5	5	30
29	Laki-laki	S1	PT. Supertone	4	5	4	5	4	5	27	5	5	3	5	5	23	5	5	5	5	4	5	29	79	4	4	4	5	4	5	26
30	Perempuan	S1	PT. Supertone	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	30	85	5	5	5	5	4	5	29

Lampiran 7 Hasil SPSS Normalitas Perspektif Karyawan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardiz ed Residual
N			30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.69164873
Most Extreme Differences	Absolute		.098
	Positive		.098
	Negative		-.070
Test Statistic			.098
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2- tailed) ^e	Sig.		.641
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.628
		Upper Bound	.653

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Lampiran 8 Hasil SPSS Uji Linearitas Perspektif Karyawan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kegiatan Impor Barang * Delivery Order Online	Between Groups	(Combined)	92.033	13	7.079	2.207	.068
		Linearity	60.378	1	60.378	18.819	<.001
		Deviation from Linearity	31.655	12	2.638	.822	.629
	Within Groups		51.333	16	3.208		
	Total		143.367	29			

Lampiran 9 Hasil SPSS Normalitas Perspektif Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardiz ed Residual
N			30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		1.69414501
Most Extreme Differences	Absolute		.083
	Positive		.083
	Negative		-.081
Test Statistic			.083
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.859
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.850
		Upper Bound	.868

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

Lampiran 10 Hasil SPSS Uji Linearitas Perspektif Konsumen

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kegiatan Impor* Delivery Order Online	Between Groups	(Combined)	83.167	11	7.561	2.261	.060
		Linearity	60.133	1	60.133	17.980	<.001
		Deviation from Linearity	23.034	10	2.303	.689	.722
	Within Groups		60.200	18	3.344		
	Total		143.367	29			

Lampiran 11 Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Perspektif Karyawan

Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Variabel X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.808	5.686		.318	.753
	Delivery Order Online	.261	.058	.649	4.513	<.001

a. Dependent Variable: Kegiatan Impor Barang

Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Sub-Variabel X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.047	5.974		-.175	.862
	KELANCARAN ARUS	.670	.140	.670	4.774	<.001

a. Dependent Variable: KEGIATAN IMPOR BARANG

Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Sub-Variabel X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.924	3.563		4.189	<.001
	BIAYA LOGISTIK	.466	.132	.555	3.527	.001

a. Dependent Variable: KEGIATAN IMPOR BARANG

Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Sub-Variabel X3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.663	8.137		.450	.656
	KUALITAS PELAYANAN	.823	.282	.484	2.924	.007

a. Dependent Variable: KEGIATAN IMPOR BARANG

Lampiran 12 Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Perspektif Konsumen

Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Variabel X1

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.400	5.671		.423	.675
	Kelancaran Arus	.888	.201	.641	4.421	<.001

a. Dependent Variable: Kegiatan Impor

Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Variabel X2

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.743	3.442		4.283	<.001
	Biaya Logistik	.566	.153	.574	3.705	<.001

a. Dependent Variable: Kegiatan Impor

Hasil SPSS Regresi Linear Sederhana dan Uji T Variabel X3

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.663	8.137		.450	.656
	Kualitas Pelayanan	.823	.282	.484	2.924	.007

a. Dependent Variable: Kegiatan Impor

Lampiran 13 Surat Diterima Magang



PT. MITRA DUA MANDIRI LOGISTIC
FORWARDER, CUSTOMS CLEARANCE, TRANSPORTATION

Jakarta, 2 Februari 2023

Nomor : 003/SPP/M2M/II/2023

Kepada Yth :
Drs. Achmad Tohirin, M.A., Ph.D.
Wakil Dekan Bidang Keagamaan,
Kemahasiswaan, dan Alumni
Universitas Islam Indonesia
Di Tempat

Perihal : Konfirmasi Kerja Praktik

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Permohonan Ijin Kerja Praktik Mahasiswa Jurusan Manajemen dengan Data Mahasiswa :

Nama : Ghaza Tri Adhila
NPM : 20311489
Program Studi : Manajemen
Semester : 5 ke 6
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Jl. Pulosirih Selatan 2 Blok AE 137 Taman Galaxi Indah

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut di atas dapat kami terima untuk melaksanakan kerja praktik di perusahaan kami terhitung mulai 15 Februari s.d 15 Juni 2023.

Atas Perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

PT. Mitra Dua Mandiri Logistic



Anton Surono, SE.
(Direktur Utama)

Office : Jl Enggano No. 15 Blok C5 Tanjung Priok, Jakarta Utara
Telp. (021) 43908716 - 43934221
Email : m2m_logistic@yahoo.co.id / m2m_forwarder@yahoo.com

Lampiran 14 Dokumentasi Selama Kegiatan Magang



