

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kenyataan dalam operasional industri logistik di Indonesia saat ini menunjukkan bahwa terdapat kontradiksi yang cukup signifikan antara potensi pertumbuhan ekonomi dengan berbagai hambatan struktural infrastruktur nasional. Meskipun sektor logistik terus menunjukkan peningkatan yang menjanjikan, efektivitas operasionalnya masih berhadapan dengan tantangan yang sulit diselesaikan dengan solusi yang sederhana. Sebagai negara kepulauan, Indonesia masih menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi sistem logistik nasional. Karakteristik geografis, ketimpangan infrastruktur, dan kompleksitas distribusi antarpulau menyebabkan proses logistik menjadi lebih kompleks sehingga diperlukan pengelolaan logistik yang lebih efisien dan berkelanjutan untuk meningkatkan daya saing serta kualitas layanan kepada pelanggan (World Bank, 2023). Menurut Sitorus (2022), inefisiensi ini sebagian besar disebabkan oleh ketidakseimbangan arus muatan barang antara wilayah Barat dan Timur Indonesia. Kondisi ini menyebabkan banyak armada transportasi yang telah mengantarkan barang ke tujuan untuk kembali dalam keadaan tanpa muatan (*empty backhaul*), yang secara langsung meningkatkan biaya operasional dan harga jual komoditas di tingkat konsumen akhir.

Selain masalah geografis, keterbatasan konektivitas antar wilayah juga menjadi kendala serius dalam mewujudkan distribusi yang efektif. Supply Chain Indonesia (2024) mencatat bahwa efektivitas sistem logistik nasional terhambat dikarenakan belum optimalnya integrasi infrastruktur transportasi multimoda. Sebagian besar pendistribusian barang di Indonesia masih sangat bergantung pada transportasi darat, sementara potensi transportasi laut yang

seharusnya menjadi tulang punggung logistik nasional masih belum dimanfaatkan secara optimal. Hal ini menyebabkan beban berlebih pada infrastruktur jalan raya yang pada akhirnya mempercepat kerusakan jalan hingga kemacetan, terutama di jalur-jalur utama pendistribusian.



Gambar 1.1 Jalanan Rusak Akibat Overload dan Buruknya Sistem Drainase

Sumber: [Betanews.id](https://betanews.id) (2025)

Persoalan ini semakin diperburuk oleh isu teknis dan regulasi di lapangan yang menghambat daya saing logistik nasional. Dilansir dari data Pemerintah melalui [Bisnis.com](https://bisnis.com) (2025), salah satu tantangan krusial yang masih sulit diatasi adalah maraknya praktik truk *Over Dimension Over Load* (ODOL). Keberadaan truk ODOL ini tidak hanya membahayakan keselamatan pengguna jalan, tetapi juga menjadi penyebab utama kerusakan jalanan nasional seperti Gambar 1.1. Hal ini tentunya memicu pembengkakan anggaran pemeliharaan negara dan juga berefek langsung terhadap seluruh pengguna jalan. Pemerintah juga mengungkapkan bahwa rendahnya standarisasi armada dan regulasi menyebabkan indeks biaya logistik Indonesia tetap tinggi, yang pada akhirnya membebani para pelaku industri dan memperlambat upaya pemerintah dalam menciptakan sistem logistik yang efisien dan berkelanjutan.

Ketergantungan pada jalur darat yang masih penuh kendala ini memberikan tekanan besar bagi wilayah-wilayah penyangga logistik nasional, dimana dinamika pertumbuhan ekonomi lokal sangat bergantung pada kelancaran arus barang dan jasa. Tangerang, sebagai salah satu wilayah yang berada dalam jalur utama distribusi tersebut, kini telah menjadi pusat utama aktivitas industri dan perdagangan yang sangat padat di Indonesia. Pertumbuhan ekonomi yang terus berkembang di wilayah Kota dan Kabupaten Tangerang tidak lagi hanya didominasi oleh perusahaan manufaktur berskala besar, tetapi juga didorong oleh perkembangan jumlah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang mulai merambah ke ranah usaha formal yang terdaftar secara resmi di pemerintahan nasional.

Berdasarkan data terbaru dari Pemerintah Kota Tangerang (2024), tercatat setidaknya 58.114 pelaku UMKM di Kota Tangerang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Dengan jumlah kepemilikan NIB tersebut menunjukkan bahwa ekosistem usaha di Tangerang semakin terstruktur dan berorientasi pada ekspansi pasar yang lebih luas. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan kebutuhan akan layanan logistic yang handal agar dapat menopang kontribusi sektor perdagangan serta transportasi terhadap PDRB wilayah sebagaimana dilaporkan oleh BPS Provinsi Banten (2023).

Perkembangan UMKM yang telah memiliki legalitas di Tangerang ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan dengan pesatnya adopsi teknologi digital dan kemudahan akses ke pasar Jabodetabek. Namun, peningkatan jumlah pelaku usaha yang memiliki legalitas bisnis ini membawa pengaruh langsung terhadap kebutuhan standar operasional yang lebih baik dan profesional, terutama pada sisi distribusi. Secara fundamental, terdapat keterkaitan yang tidak terpisahkan antara pertumbuhan volume usaha dengan kebutuhan aktivitas pendukungnya. Semakin meningkat jumlah UMKM yang masuk ke sektor formal, maka semakin meningkat pula tingkat kebutuhan akan layanan logistik yang handal dan terstandarisasi di Indonesia. UMKM memerlukan dukungan logistik yang efisien untuk memastikan bahwa produk

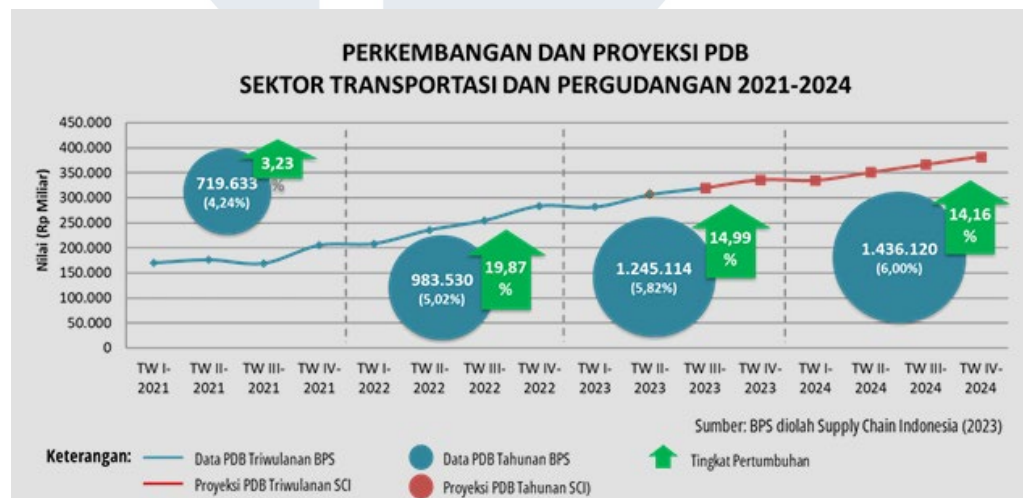
mereka dapat bersaing di pasar nasional, mulai dari ketepatan waktu pengiriman hingga jaminan keamanan barang (Purbasari et al., 2023).

Selain meningkatnya kebutuhan terhadap efisiensi distribusi, pelaku UMKM saat ini juga menghadapi tuntutan baru berupa penerapan praktik bisnis yang berkelanjutan. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui perspektif *Trickle-Down Effect Theory*, yang menjelaskan bahwa praktik, standar, dan kebijakan yang diterapkan oleh perusahaan besar akan menimbulkan efek limpahan (*spillover effect*) kepada pelaku usaha yang berada pada rantai pasok di bawahnya, termasuk UMKM. Dalam konteks logistik, meningkatnya komitmen perusahaan besar terhadap Environmental, Social, and Governance (ESG) serta sustainable supply chain management secara tidak langsung mendorong UMKM untuk menyesuaikan proses bisnis dan aktivitas logistik mereka agar tetap dapat berpartisipasi dalam jaringan rantai pasok modern (Gonçalves et al., 2024). Dengan kata lain, keberlanjutan tidak lagi menjadi pilihan sukarela, melainkan mulai berkembang menjadi tuntutan kompetitif bagi pelaku usaha skala kecil dan menengah.

Urgensi tersebut semakin relevan bagi UMKM di wilayah Tangerang yang memiliki keterkaitan erat dengan aktivitas industri, perdagangan, dan distribusi nasional. Pertumbuhan jumlah UMKM yang telah memiliki legalitas usaha menunjukkan adanya peningkatan integrasi dengan pasar formal dan ekosistem rantai pasok yang lebih kompleks. Kondisi ini menyebabkan UMKM tidak lagi hanya mempertimbangkan aspek biaya dan kecepatan distribusi, tetapi juga mulai dituntut untuk memperhatikan aspek keberlanjutan seperti efisiensi energi, transparansi informasi, pengurangan dampak lingkungan, serta tanggung jawab sosial dalam aktivitas logistik. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerapan praktik keberlanjutan dalam rantai pasok mampu meningkatkan kinerja bisnis, daya saing, dan keberlangsungan usaha pada sektor UMKM logistik (Ferdy et al., 2026).

Selain itu, berbagai penelitian juga mengungkapkan bahwa implementasi praktik bisnis berkelanjutan pada UMKM masih menghadapi berbagai

hambatan, seperti keterbatasan sumber daya, rendahnya pemahaman terhadap konsep keberlanjutan, serta tingginya biaya implementasi (Gonçalves et al., 2024). Namun demikian, meningkatnya tekanan pasar, regulasi, serta tuntutan pelanggan telah menyebabkan pelaku UMKM perlu mulai bertransformasi menuju praktik logistik yang lebih berkelanjutan. Dalam perspektif *trickle-down effect*, transformasi ini dipandang sebagai konsekuensi logis dari perubahan standar industri yang dimulai dari perusahaan besar dan secara bertahap menyebar ke seluruh ekosistem rantai pasok. Oleh karena itu, penelitian mengenai Sustainable Logistics Service Quality (SLSQ) pada pengguna jasa logistik sektor UMKM di Tangerang menjadi penting untuk dilakukan, mengingat keberhasilan implementasi layanan logistik berkelanjutan berpotensi memengaruhi kepuasan pelanggan dan kualitas hubungan bisnis dalam jangka panjang.



Gambar 1.2 Grafik Pertumbuhan PDB Sektor Transportasi dan Pergudangan Tahun 2021-2024
Sumber: Catatan SCI (2024)

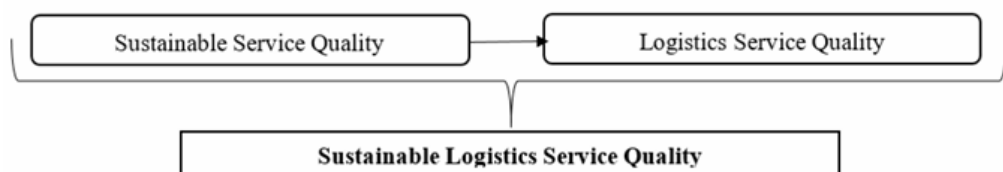
Jika melihat dari data Supply Chain Indonesia (SCI) (2024), kontribusi sektor transportasi dan pergudangan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional terus meningkat. Pemerintah meramal bahwa sektor ini akan

bertumbuh hingga 5,82% pada tahun 2023 dan akan terus meningkat menjadi 6% pada tahun 2024. Penelitian oleh Sutrisno & Arvianto (2023) menegaskan bahwa investasi pada sektor logistik di Indonesia menjadi pendorong utama pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam menunjang perkembangan *e-commerce* serta distribusi manufaktur yang semakin kompleks di kawasan kepulauan.

Lonjakan kebutuhan jasa logistik dari puluhan ribu UMKM di Tangerang ini menciptakan persaingan yang kompetitif di antara penyedia jasa logistik (*Logistics Service Providers*). Bagi pelaku UMKM, kualitas layanan logistik kini menjadi salah satu strategi untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dan menjaga efisiensi biaya di tengah persaingan pasar yang ketat. Sebagaimana ditegaskan oleh Khalistia (2024), efektivitas distribusi barang merupakan kunci utama bagi keberlanjutan ekonomi dan kesejahteraan para pelaku usaha. Oleh karena itu, fenomena penguatan sektor UMKM di Tangerang menjadi pendorong utama bagi industri logistik untuk terus berinovasi dalam menghadirkan kualitas layanan yang mampu memenuhi ekspektasi pelaku usaha yang semakin kompleks menuju tahun 2026 (Astra UD Trucks, 2024).

Upaya industri logistik dalam memenuhi ekspektasi pelaku usaha yang semakin kompleks tersebut telah mendorong evolusi standar kualitas layanan dalam literatur manajemen logistik secara signifikan. Pada awalnya, pengukuran kualitas didominasi oleh konsep *Logistics Service Quality* (LSQ) yang berfokus pada kinerja operasional fisik guna memenuhi ekspektasi dasar pelanggan. Berdasarkan pandangan fundamental dari Mentzer et al. (1999, 2001), LSQ merupakan konsep multidimensi yang menekankan pada aspek-aspek teknis seperti ketepatan waktu pengiriman (*timeliness*), kondisi barang (*order condition*), dan kualitas informasi yang diberikan. Dimensi-dimensi ini dianggap sebagai ekspektasi dasar dalam menentukan seberapa efektif penyedia jasa logistik (LSP) dalam memuaskan kebutuhan operasional pelanggannya

Namun, seiring dengan meningkatnya kesadaran akan tanggung jawab sosial dan lingkungan, terutama dalam mendukung keberlanjutan ekonomi UMKM, fokus kualitas layanan mulai meluas melampaui dimensi-dimensi tersebut. Hal ini memunculkan konsep *Sustainable Service Quality* (SSQ). Menurut Ali et al. (2022) seiring meningkatnya perhatian terhadap isu keberlanjutan, kualitas layanan tidak lagi hanya diukur berdasarkan hasil akhir yang diterima pelanggan, tetapi juga dari bagaimana proses penyampaian layanan dilakukan secara bertanggung jawab dengan memperhatikan aspek ekonomi, sosial, dan lingkungan. Oleh karena itu, konsep *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ) menekankan bahwa kualitas layanan logistik harus selaras dengan prinsip keberlanjutan pada seluruh proses pelayanan. *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ) menekankan bahwa kualitas layanan logistik tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan, tetapi juga pada kemampuan penyedia jasa dalam mengintegrasikan prinsip keberlanjutan ke dalam operasional layanan. Implementasi tersebut mencakup tanggung jawab terhadap aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola (*Environmental, Social, and Governance/ESG*) sehingga penyedia jasa logistik dituntut untuk meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dan masyarakat sebagai bagian dari praktik layanan yang berkelanjutan (Moreira & Rodrigues., 2023).



Gambar 1.3 Kerangka Teori *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ)

Sumber: Ali et al. (2021)

Gabungan dari kedua standar tersebut akhirnya melahirkan kerangka kerja baru yang disebut *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ). Sebagaimana dijelaskan dalam jurnal Ali et al. (2022), SLSQ merupakan pengembangan terbaru yang secara utuh menggabungkan standar kualitas logistik (LSQ)

dengan atribut-atribut keberlanjutan (SSQ). Dalam konteks ini, kualitas layanan diukur melalui sinergi antara kualitas pelayanan etis, transparansi informasi, hingga efisiensi penanganan barang (Ali et al., 2021). Bagi penyedia jasa logistik di Tangerang, penerapan *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ) menjadi semakin penting seiring meningkatnya aktivitas perdagangan, pertumbuhan UMKM, dan kebutuhan terhadap layanan logistik yang berkualitas serta berkelanjutan. Penelitian Ali et al. (2022) menunjukkan bahwa penerapan SLSQ berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas hubungan pada konteks penelitian yang mereka lakukan. Meskipun penelitian tersebut dilaksanakan pada wilayah yang berbeda dengan karakteristik pasar yang tidak sepenuhnya sama dengan Tangerang, temuan tersebut memberikan landasan empiris bahwa penerapan praktik logistik berkelanjutan berpotensi meningkatkan kualitas hubungan dengan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah hubungan tersebut juga berlaku pada konteks penyedia jasa logistik di Tangerang yang memiliki karakteristik pasar dan pengguna jasa yang berbeda.

Meskipun konsep SLSQ mulai mendapat perhatian dalam literatur global, sebagian besar penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Ali et al. (2022), masih berfokus pada industri manufaktur besar. Terdapat kelangkaan penelitian secara spesifik menguji model SLSQ terhadap sektor UMKM di Indonesia, khususnya pada wilayah dengan karakteristik kepadatan aktivitas logistik yang sebanding dengan Tangerang Mengingat UMKM memiliki karakteristik operasional yang berbeda dengan perusahaan-perusahaan besar, seperti keterbatasan sumber daya namun memiliki ekspektasi layanan yang tinggi (Ren et al., 2020). Maka pengujian kembali model SLSQ di wilayah ini menjadi sangat relevan untuk mengisi celah teoritis tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, terdapat urgensi untuk melakukan analisis mendalam mengenai bagaimana implementasi SLSQ yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dan kualitas hubungan pada

sektor UMKM di Tangerang. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi bagi penyedia jasa logistik dalam meningkatkan kualitas layanan berkelanjutan melalui penerapan praktik operasional yang efisien, bertanggung jawab terhadap lingkungan, serta memperhatikan aspek sosial sehingga mampu menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan paparan pada latar belakang penelitian, fenomena pertumbuhan UMKM di Tangerang yang dibayangi oleh hambatan struktural logistik menurut adanya standar kualitas layanan yang tidak hanya efisien secara operasional, tetapi juga berkelanjutan. Mengacu pada model penelitian yang mengintegrasikan variabel *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ) dan dimensi-dimensi *Relationship Quality*, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada sektor UMKM di Tangerang?
2. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kepercayaan UMKM kepada penyedia jasa logistik?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Ketergantungan UMKM pada penyedia jasa logistik?
4. Apakah Ketergantungan UMKM berpengaruh positif terhadap Kepercayaan mereka kepada penyedia jasa logistik?
5. Apakah Ketergantungan UMKM berpengaruh positif terhadap Komitmen mereka kepada penyedia jasa logistik?
6. Apakah Kepercayaan UMKM berpengaruh positif terhadap Komitmen mereka kepada penyedia jasa logistik?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ) terhadap Kepuasan Pelanggan pada sektor UMKM di Tangerang.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan UMKM kepada penyedia jasa logistik.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif Kepuasan Pelanggan terhadap Ketergantungan UMKM pada penyedia jasa logistik.
4. Untuk menganalisis pengaruh positif Ketergantungan UMKM terhadap Kepercayaan mereka kepada penyedia jasa logistik.
5. Untuk menganalisis pengaruh positif Ketergantungan UMKM terhadap Komitmen mereka kepada penyedia jasa logistik.
6. Untuk menganalisis pengaruh positif Kepercayaan UMKM terhadap Komitmen mereka kepada penyedia jasa logistik.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu baik itu secara akademis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis (Akademis)

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai evolusi kualitas layanan logistik, khususnya dalam mengintegrasikan aspek operasional (LSQ) dan aspek keberlanjutan (SSQ) menjadi kerangka *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ).
- 2) Memberikan bukti empiris mengenai penerapan model penelitian Ali et al. (2022) pada konteks pelaku UMKM di Indonesia, khususnya di wilayah industri padat seperti Tangerang, guna mengisi celah literatur yang masih terbatas.

- 3) Menjadi landasan atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mendalami topik logistik berkelanjutan, kepuasan pelanggan, dan kualitas hubungan di sektor bisnis yang berbeda.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1) Bagi Penyedia Jasa Logistik
 - Memberikan wawasan strategis bahwa untuk mempertahankan pelanggan UMKM, perusahaan tidak cukup hanya mengandalkan kualitas pelayanan, tetapi juga harus memperhatikan atribut keberlanjutan juga.
 - Menjadi pedoman dalam menentukan prioritas perbaikan layanan yang dapat meningkatkan ketergantungan (*dependence*) dan kepercayaan (*trust*) pelanggan.
- 2) Bagi Pelaku UMKM
 - Meningkatkan kesadaran akan pentingnya memilih mitra logistik yang memiliki standar kualitas layanan berkelanjutan guna mendukung citra merek mereka di mata konsumen akhir.
 - Membantu UMKM memahami bagaimana kualitas hubungan yang baik dengan penyedia logistik dapat mendukung efisiensi dan keberlangsungan usaha mereka.
- 3) Bagi Pemerintah dan Pembuat Kebijakan
 - Dapat menjadi bahan masukan dalam merumuskan regulasi terkait standarisasi logistik di wilayah Tangerang, terutama yang berkaitan dengan pengurangan dampak lingkungan (seperti isu truk ODOL) dan penguatan ekosistem UMKM melalui distribusi yang efisien.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan agar fokus dan terarah:

- 1) Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ) terhadap *Relationship Quality* melalui mediasi Kepuasan Pelanggan. Variabel *Relationship Quality* dibatasi pada tiga dimensi utama yaitu Kepercayaan (*Trust*), Komitmen (*Commitment*), dan Ketergantungan (*Dependence*) sesuai dengan model penelitian Ali et al. (2022).
- 2) Responden dalam penelitian ini dibatasi pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang telah menggunakan jasa penyedia logistik pihak ketiga (*Third-Party Logistics*). Secara spesifik, responden yang disasar adalah individu yang memiliki wewenang atau pemahaman langsung terhadap rantai pasok usaha, dengan kriteria minimal staf operasional atau pengelola yang menangani kebutuhan serta koordinasi logistik harian usaha tersebut. Hal ini bertujuan agar informasi yang diperoleh memiliki tingkat akurasi yang tinggi terkait pengalaman penggunaan layanan.
- 3) Penelitian ini dilakukan secara spesifik di wilayah Tangerang (Kota dan Kabupaten). Pemilihan wilayah ini didasarkan pada posisi Tangerang sebagai pusat industri dan perdagangan dengan kepadatan aktivitas logistik yang tinggi di Indonesia.
- 4) Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang dikumpulkan pada rentang waktu bulan Maret 2026 hingga Mei 2026, sehingga hasil penelitian mencerminkan dinamika industri logistik dan perilaku UMKM pada periode tersebut.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara sistematis ke dalam lima bab untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antarvariabel yang diteliti. Adapun ringkasan tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB 1: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah mengenai tantangan logistik nasional, perkembangan UMKM di Tangerang, serta urgensi penerapan *Sustainable Logistics Service Quality* (SLSQ). Bab ini juga mencakup rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan landasan teoretis yang mendasari variabel penelitian, mencakup teori *Logistics Service Quality* (LSQ), *Sustainable Service Quality* (SSQ), dan sintesisnya menjadi SLSQ. Bab ini juga membahas dimensi *Relationship Quality* (Kepercayaan, Komitmen, dan Ketergantungan), tinjauan penelitian terdahulu, model penelitian, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan prosedur penelitian yang meliputi desain penelitian kuantitatif, definisi operasional variabel, populasi dan teknik pengambilan sampel (khususnya staf operasional UMKM di Tangerang), teknik pengumpulan data, serta metode analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data yang telah dikumpulkan dan hasil analisis statistik. Bagian ini mencakup deskripsi profil responden, hasil uji validitas dan reliabilitas, hasil pengujian hipotesis (H1 hingga H6), serta pembahasan mendalam mengenai temuan penelitian kaitannya dengan teori dan konteks industri logistik di Tangerang.

BAB 5: PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, saran praktis bagi penyedia jasa logistik dan pelaku UMKM, serta saran teoretis bagi penelitian selanjutnya. Bagian ini juga memaparkan keterbatasan yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung.

