

PENGARUH SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL *LOGISTIC SERVICE QUALITY* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN DI ERA *SOCIETY 5.0***Oleh:**Luki Catur Ayu¹, Fauziyah², Ahmad Yani³^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Prodi Akuntansi Universitas Islam Kadiri

Email: lukic.ayu@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL**Riwayat Artikel:**

Diterima : September 2023

Direvisi : September 2023

Disetujui : September 2023

Keywords: *Internal Control System, Logistic Service Quality, Customer Loyalty, Society 5.0.*

ABSTRACT:

People's behavior changes that follow technological developments and are centered on human needs are currently known as Society 5.0, and people's habit of shopping online through e-commerce has created an opportunity for expedition service companies to develop their business sector and improve their service strategies. To be able to measure the level of consumer satisfaction in order to be able to improve service quality in order to create customer loyalty. This research aims to find out how far the Internal Control System Logistic Service Quality affects customer loyalty in the era of society 5.0.

The research method uses a quantitative method approach. This research uses primary data in the form of a questionnaire with a total of 90 samples from customer who used the YES service at JNE Express Kediri at least 3 times in January 2022 to July 2023. The data processing technique uses SPSS. From the results of the analysis carried out, the research results show that the Internal Control System Logistic Service Quality has an effect on Customer Loyalty. This is proven by a simple regression analysis test, the regression coefficient value is 0.433 and is positive, which means that every time there is an increase in the Internal Control System Logistic Service Quality (X), it will increase Customer Loyalty (Y), and from the t test result value it is known The sig value of 0.000 is smaller than the probability value of 0.1 or $0.000 < 0.1$ with a positive value and it is known that the calculated t value is greater than the t table value, namely $15.339 > 1.66235$. So it can be assumed that the independent variable can have an acceptable partial influence on the dependent variable.

ABSTRAK

Perubahan tingkah laku masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi dan berpusat pada kebutuhan manusia pada saat ini lebih dikenal dengan istilah Society 5.0, dan kebiasaan masyarakat berbelanja secara online melalui e-commerce ini menjadikan sebuah peluang bagi

perusahaan jasa ekspedisi dalam mengembangkan sektor bisnisnya dan meningkatkan strategi pelayanan. Untuk dapat mengukur tingkat kepuasan konsumen agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan loyalitas konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh Sistem Pengendalian Internal Logistic Service Quality terhadap Loyalitas Konsumen di era society 5.0. Metode penelitian menggunakan pendekatan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer yang berbentuk kuesioner dengan jumlah 90 sampel dari konsumen yang menggunakan layanan YES di JNE Express Kediri minimal 3x di bulan Januari 2022 sd Juli 2023. Teknik pengolahan data menggunakan SPSS. Dari hasil analisis yang dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Internal Logistic Service Quality berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Hal tersebut dibuktikan dari uji analisis regresi sederhana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,433 dan bernilai positif, yang artinya bahwa setiap terjadi peningkatan pada Sistem Pengendalian Internal Logistic Service Quality (X) maka akan meningkatkan Loyalitas Konsumen (Y), dan dari nilai hasil uji t diketahui nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,1 atau $0,000 < 0,1$ dengan nilai positif dan diketahui nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar $15,339 > 1,66235$. Maka dapat diasumsikan bahwa variabel bebas dapat memberikan pengaruh pada variabel terikat secara parsial dapat diterima.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Internal, Logistic Service Quality, Loyalitas Konsumen, Society 5.0.

PENDAHULUAN

Perusahaan jasa ekspedisi merupakan salah satu perusahaan yang memegang peran penting dalam proses saluran distribusi yang memudahkan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain. Belakangan ini perusahaan jasa ekspedisi semakin berkembang pesat seiring meningkatnya pertumbuhan bisnis online pada *e-commerce*. Pertumbuhan pesat dalam *e-commerce* ini adalah salah satu bentuk inovasi dan transformasi dari teknologi informasi yang telah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat. Menurut Anggaranie (2017) *e-commerce* telah merubah paradigma bisnis klasik dengan menumbuhkan model-model interaksi antara produsen dan konsumen di dunia virtual.

Perubahan tingkah laku masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi dan berpusat pada kebutuhan manusia saat ini lebih dikenal dengan istilah *Society 5.0*. Pada era *Society 5.0* perilaku masyarakat yang lebih memilih sistem *online* demi kemudahan dalam memenuhi segala aspek kehidupan menuntut para pelaku bisnis untuk mengatur strategi (Mumtaha & Khoiri, 2019). Perilaku masyarakat yang lebih memilih untuk berbelanja secara *online* ini menjadikan sebuah peluang bagi perusahaan jasa ekspedisi dalam mengembangkan sektor bisnisnya dan menjadikan peluang bagi perusahaan jasa ekspedisi untuk meningkatkan strategi pelayanan. Salah satu perusahaan jasa ekspedisi di Indonesia yang menyediakan pelayanan jasa kurir express adalah PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau lebih dikenal dengan nama JNE. Peningkatan transaksi mencapai 30% hingga 40% yang dimulai pada tahun 2010 adalah imbas dari seiring bertambahnya pertumbuhan *e-commerce* yang dibarengi dengan perkembangan teknologi informasi, dan ini adalah tantangan bagi JNE dimana sudah mulai banyak bermunculan usaha pada sektor industri sejenis (Perdana, 2019).

Pengendalian internal adalah hal yang penting dalam sebuah perusahaan untuk menjalankan operasional. Tujuan dari pengendalian internal adalah untuk menilai tingkat efektivitas dan efisiensi dari seluruh kegiatan yang berlangsung. Jika pengendalian internal ini lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan yang menyebabkan tingkat efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan juga lemah dan begitupun sebaliknya. Menurut Fajar dan Oman (2016) melakukan penelitian pada evaluasi penerapan sistem pengendalian internal dengan COSO *Framework* di BRI, monitoring dan tindakan perbaikan pengendalian internal juga perlu ditingkatkan guna mencegah terjadinya tindak kecurangan (*fraud*) yang melibatkan internal perusahaan. Untuk itu diperlukan pengendalian internal yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan logistik (*logistic service quality*) di perusahaan jasa ekspedisi dengan mengoptimalkan jaringan barang & jasa agar dapat sampai ke konsumen dengan tepat waktu sebagai strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan memberikan *feedback* positif berupa loyalitas untuk menggunakan jasa layanan kembali.

Pertumbuhan pesat dalam *e-commerce* ini mengakibatkan meningkatnya transaksi jual beli *online* sehingga konsumen menaruh harapan tinggi barang yang

dipesan sampai ke tangan dengan cepat. Menanggapi hal tersebut JNE menyediakan layanan YES (Yakin Esok Sampai) dengan estimasi waktu 1 hari, namun pada kenyataannya masih banyak ditemui pesanan diterima oleh konsumen melebihi estimasi yang ditawarkan kurang lebih 1-2 hari. Untuk itu diperlukan pemahaman mengenai strategi apa saja yang dilakukan oleh JNE untuk membuat konsumen bersedia menggunakan kembali layanan YES dan lebih sering menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu untuk mengetahui pengaruh sistem pengendalian internal *logistic service quality* terhadap loyalitas konsumen JNE Kediri pada era *society 5.0*.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pengujian tersebut menggunakan jenis uji t dan regresi untuk menjawab hipotesis dalam menemukan hubungan antar variabel sistem pengendalian internal *logistic service quality* terhadap loyalitas konsumen di JNE Kediri.

Lokasi penelitian

Obyek penelitian ini adalah "JNE Kediri" yang beralamat di Jl. Adi Sucipto No 38 Kota Kediri. Peneliti memilih JNE Kediri dengan alasan :

1. Salah satu perusahaan jasa ekspedisi terbesar dan pertama yang ada di Kediri.
2. Tersedianya service YES yang ditawarkan dengan estimasi waktu hanya 1-2 hari untuk memudahkan konsumen menerima barang lebih cepat.
3. Letaknya yang strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat tertentu sehingga jangkauan dan akses dapat ditempuh dengan mudah oleh konsumen.

Data dan Teknik Pengumpulannya

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu melalui kuesioner dengan menyebarkan item-item pertanyaan kepada responden, dan data sekunder penelitian ini berasal dari data perusahaan dengan obyek penelitian yang berupa laporan/ catatan perusahaan yaitu berupa loadmen *Incoming* layanan YES bulan Januari 2022 s/d Juli 2023 yang digunakan sebagai data pendukung.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Abdullah (2015) teknik *non-probability sampling* adalah pengambilan sampel yang tidak didasarkan atas kemungkinan yang dapat diperhitungkan, tetapi semata-mata hanya berdasarkan kepada segi-segi kepraktisan belaka. Sedangkan *purposive*

sampling menurut Abdullah (2015) yaitu didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu yang dibuat oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dimana peneliti memberikan kuesioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu. Dari metode pengambilan sampel diatas didapatkan sampel sebanyak 90 responden Kriteria yang digunakan sebagai sampel penelitian adalah:

1. Responden adalah konsumen JNE Kediri yang menggunakan layanan service kiriman YES.
2. Responden yang dipilih adalah konsumen yang menggunakan layanan service kiriman YES di bulan Januari 2022 sd Juli 2023.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Variabel Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality* (X)

Item	Nilai korelasi	Probabilitas korelasi	Keterangan
X1.1	0,681	0,000	Valid
X1.2	0,759	0,000	Valid
X1.3	0,698	0,000	Valid
X1.4	0,797	0,000	Valid
X1.5	0,855	0,000	Valid
X1.6	0,738	0,000	Valid
X1.7	0,778	0,000	Valid
X1.8	0,833	0,000	Valid
X1.9	0,734	0,000	Valid
X1.10	0,754	0,000	Valid
X1.11	0,689	0,000	Valid
X1.12	0,766	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Melalui tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua item pada variabel sistem pengendalian internal *logistic service quality* (X) memiliki nilai probabilitas kurang dari 0,1 dan semua item pernyataan mempunyai nilai r hitung > r tabel (0,1745). Artinya bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid untuk pengujian selanjutnya.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y)

Item	Nilai korelasi	Probabilitas korelasi	Keterangan
Y1.1	0,828	0,000	Valid
Y1.2	0,776	0,000	Valid
Y1.3	0,838	0,000	Valid
Y1.4	0,766	0,000	Valid
Y1.5	0,800	0,000	Valid
Y1.6	0,782	0,000	Valid

Sumber: Data diolah, 2023

Melalui tabel di atas, dapat diketahui bahwa semua item pada variabel loyalitas (Y) memiliki nilai probabilitas kurang dari 0,1 dan semua item pernyataan mempunyai nilai r hitung $> r$ tabel (0,1745). Artinya bahwa semua item pernyataan dinyatakan valid untuk pengujian selanjutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sistem Pengendalian Internal <i>Logistic Service Quality</i>	0,772	Reliabel
Loyalitas	0,796	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa hasil nilai *Cronbach's Alpha* variabel Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality* (X) dan Loyalitas (Y) seluruhnya memiliki nilai lebih dari 0,70 sehingga indikator atau kuesioner dari kedua variabel tersebut reliabel atau dapat dipercaya sebagai alat ukur variabel.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Syarat	Keterangan
0,162	$> 0,1$	Distribusi Normal

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh nilai *Monte Carlo Sig (2-tailed)* sebesar 0,162. Dengan demikian, apabila nilai *Monte Carlo Sig* lebih besar dari 0,1 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data variabel berdistribusi normal dan memenuhi uji normalitas, sehingga pengujian regresi dapat dilanjutkan

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas

Variabel	Deviation from Linearity	Syarat	Keterangan
Y*X1	0,927	$>0,1$	Bersifat linear

Sumber: Data diolah, 2023

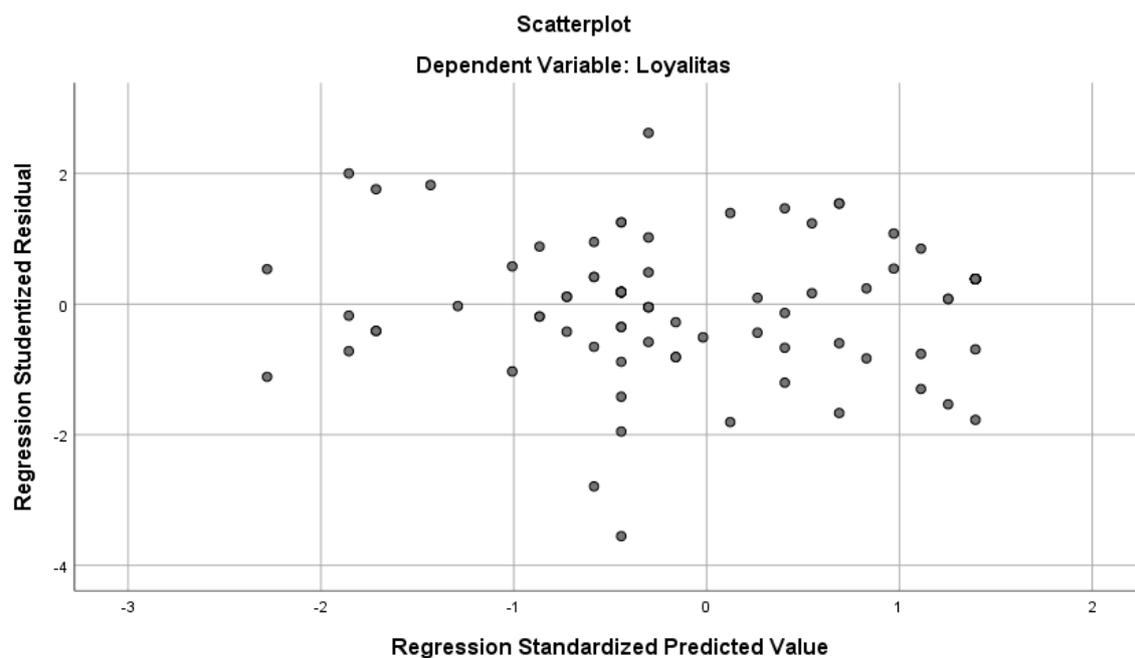
Berdasarkan hasil analisis di atas, diperoleh nilai sig pada *deviation from linearity* uji linearitas antara loyalitas (Y) dan sistem pengendalian internal *logistic service quality* (X) sebesar 0,927. Oleh karena nilai sig tersebut lebih besar dari 0,1 maka disimpulkan bahwa hubungan antara variabel sifatnya adalah linear.

Tabel 6. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan tampilan *scatter plot* pada gambar di atas, terlihat bahwa plot menyebar acak ke segala arah baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu *Regression Standardized Predicted Value*. Oleh karena itu, maka dinyatakan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

Tabel 7. Hasil Regresi Linear Sederhana



Keterangan	Koefisien regresi	Sig
Konstanta	1,134	0,472
X1	0,433	0,000

Sumber: Data diolah, 2023

Dari hasil analisis regresi linear sederhana pada tabel di atas diperoleh nilai alpha pada konstanta sebesar 1,134, nilai beta pada variabel X diperoleh sebesar 0,433. Sehingga terbentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Loyalitas = 1,134 + 0,433 Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality*

Dari tabel diatas juga menunjukkan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari

nilai probabilitas 0,1 atau $0,000 < 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa model regresi adalah linier dan berpengaruh signifikan.

Tabel 8. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Sistem Pengendalian Internal <i>Logistic Service Quality</i>	15,339	0,000	Ha diterima

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan perhitungan dari uji parsial yang telah dilakukan seperti tabel di atas, maka diperoleh hasil bahwa Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality* (X1) terhadap Loyalitas (Y) diperoleh nilai sig sebesar 0,000 yang mana nilai tersebut lebih kecil dari 0,1. Kemudian diperoleh juga nilai t hitung sebesar 15,339 yang mana lebih besar dari t tabel yang nilainya 1,66235. Dengan demikian, Ha diterima. Artinya secara parsial variabel sistem pengendalian internal *logistic service quality* mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam skripsi ini yang berjudul Pengaruh Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality* Terhadap Loyalitas Konsumen Di Era *Society 5.0* maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality* (X) berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen (Y), dibuktikan dari uji regresi linier sederhana diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,433 dan bernilai positif, yang artinya bahwa setiap terjadi peningkatan pada Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality* (X) maka akan meningkatkan Loyalitas Konsumen (Y).
2. Dari nilai hasil uji t diketahui nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,1 atau $0,000 < 0,1$ dengan nilai positif, dan diketahui nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel yaitu sebesar $15,339 > 1,66235$. Maka dapat diasumsikan bahwa variabel bebas dapat memberikan pengaruh pada variabel terikat secara parsial dapat diterima. Sehingga dalam penelitian ini asumsi pada H_1 dapat diterima, yakni Sistem Pengendalian Internal *Logistic Service Quality* dapat diasumsikan mempengaruhi Loyalitas Konsumen.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan diatas maka dapat diberikan saran yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan logistik dimasa yang akan datang sebagai berikut:

1. Di era society 5.0 menyebabkan perilaku masyarakat yang lebih memilih untuk berbelanja secara online ini menjadikan sebuah peluang bagi perusahaan jasa ekspedisi dalam mengembangkan sektor bisnisnya, namun dari adanya peningkatan transaksi adalah tantangan tersendiri bagi JNE mengingat sudah mulai banyak bermunculan usaha pada sektor industri sejenis. JNE Express Kediri perlu secara rutin serta konsisten dalam melakukan analisa dan evaluasi terhadap sistem pengendalian internal sehingga dengan begitu kualitas pelayanan dapat meningkat.
2. Operasional JNE Express Kediri melakukan pemaksimalan proses *delivery* sesuai dengan estimasi yang ditawarkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen yang berimbas langsung pada loyalitas konsumen untuk menggunakan kembali layanan terutama pada service YES dan meningkatkan keunggulan dalam bersaing di era saat ini.
3. JNE Express Kediri harus senantiasa mengikuti perkembangan zaman dalam hal pelayanan percepatan proses *delivery* paket ke konsumen untuk kemajuan kualitas pelayanan yang lebih profesional, berkualitas, canggih dan modern serta dengan sistem yang sudah terintegrasi menuju pencapaian standart pelayanan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Prof. Ma'ruf. 2015. *Aswaja Pressindo Metode Penelitian Kuantitatif*. I. Yogyakarta.
- Agoes, Sukirno. 2016. *Auditing Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan Dan Kantor Akuntan Publik*. Edisi Empa. ed. Ema Suharsi. Jakarta: Salemba Empat.
- Agyapong, Gloria K.Q. 2011. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in the Utility Industry – A Case of Vodafone (Ghana)." *International Journal of Business and Management* 6(5): 203–10.
- Anggaranie, G. 2017. "Perkembangan E-Commerce Beserta Klasifikasinya." *Jurnal SupplyChain*: 1–4. www.SupplyChainIndonesia.com.
- Annisa Kesya Garside, Dewi Rahmasari. 2017. "Manajemen Logistik." In *Manajemen Logistik*, Malang: UMM Press, 4.
- Detanatasya, Kristina. 2018. "(Studi Kasus Pada Konsumen Bengkel Setia Motor Ruko Cikande."
- Fajar, I dan Oman, R. 2016. "Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dengan Coso." *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi (JEBA)* Vol. XX(No. 04): 4.
- Gandodiyoto, Sanyoto (2009). 2009. "Audit Sistem Informasi Lanjutan." In *Audit Sistem Informasi Lanjutan*,.
- Hati, Shinta Wahyu, and Aisyah Juliati. 2019. "Analisis Pengaruh Logistics Service

- Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Perusahaan Logistik Jalur Nugraha Ekakurir (Jne)." *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis* 7(2): 240–49.
- Japarianto, Edwin. 2018. "Pengaruh Logistics Service Terhadap Customer Retention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran* 12(1): 25–32.
- Mulyadi. 2016. *Pengertian Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi 4. ed. Salemba Empat. Jakarta: Salemba Empat.
- Mumtaha, H.A dan Khoiri, H.A. 2019. "Analisis Dampak Perkembangan Revolusi Industri 4.0 Dan Society 5.0 Pada Perilaku Masyarakat Ekonomi (E-Commerce)." *Jurnal Pilar Teknologi : Jurnal Ilmiah Ilmu Ilmu Teknik* 4(2): 55–60.
- Napitupulu, V. D dan Hendry J. 2018. "Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas Dari Piutang Pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Di Pt. Trans Mutli Cargo 11(2): 50–57.
- Perdana, Hana Adi. 2019. "Mengenal JNE, Raksasa Perusahaan Logistik Dalam Negeri." *Idntimes.Com*. <https://www.idntimes.com/business/economy/hana-adi-perdana-1/mengenal-jne-raksasa-perusahaan-logistik-dalam-negeri>.
- Prasetyo, B dan Umi, T. 2018. "Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial." *Prosiding SEMATEKSOS 3 "Strategi Pembangunan Nasional Menghadapi Revolusi Industri 4.0"* (Kusumohamidjojo, (5): 22–27. <https://www.mendeley.com/catalogue/338182ba-c4de-3b33-bd19-f06e5c3d9a57/>.
- Rofiah, C dan Dwi, W. 2017. "Kualitas Pelayanan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Di Mediasi Oleh Kepuasan Di Bank Muamalat Jombang." *Eksis: Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* 12(1): 69–82.
- Rosyada, Z. F et al, . 2020. "Analisis Logistic Service Quality Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Jasa Pengiriman JNE Express." *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri* 15(2): 73–81.
- Saghier, Niveen El, and Demyana Nathan. 2013. "Service Quality Dimensions and Customers ' Satisfactions of Banks in Egypt." *Proceedings of 20th International Business Research Conference* (April): 1–13.
- Sakti, B. J dan Mahfudz. 2018. "Analisis Pengaruh Kualitas Layana, Ketepatan Waktu Pengiriman Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang)." *Journal of Manajemen* 7(4): 1–8. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/22343>.
- Schandl, Annette, and Philip L. Foster. 2019. "COSO Internal Control - Integrated

Framework: An Implementation Guide for the Healthcare Industry." *COSO - Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (January): 5. <https://www.coso.org/Documents/COSO-CROWE-COSO-Internal-Control-Integrated-Framework.pdf>.

Sembiring, I. 2014. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Mcdonalds MT.Haryono Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya* 15(1): 84504.

Sonya, Sintia. 2020. "Pengaruh Pengendalian Intenal Dan Kualitas Pelayanan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Di Kamar Operasi Dan Feedbacknya Kepada Rumah Sakit Bhayangkara Kediri."

Sudarmanto. 2021. *Sistem Pengendalian Internal*. ed. Ronal Watrianthos. Yayasan KitaMenulis.https://www.google.co.id/books/edition/Sistem_Pengendalian_Internal/JA9NEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=pengendalian+internal+menurut+coso&pg=PA73&printsec=frontcover.

Sumarna, H.L dan Ilham Habibi Siregar. 2022. "Pengaruh Logistics Service Quality Terhadap Customer Loyalty Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Volume Kiriman." 12(02): 64-75.

Sze, Jessica et al. 2012. "Logistic Service Quality among Courier Services in Malaysia." *International Conference on Economics, Business Innovation* 38: 113-17.

Tjiptono, F., (2002), Strategi Pemasaran, Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.