

***LOGISTICS SERVICE QUALITY SEBAGAI MEDIASI ANTARA  
INFORMATION SYSTEM TERHADAP SUPPLY CHAIN RELATIONSHIP  
(Studi pada Pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di Wilayah  
Yogyakarta)***

***THE EFFECT OF INFORMATION SYSTEM ON SUPPLY CHAIN  
RELATIONSHIP WITH LOGISTICS SERVICE QUALITY AS MEDIATION  
VARIABLES***

***(Study of PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Customers in Yogyakarta)***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Oleh**

**Irfan Nur Toufik**

**20160410290**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2020**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Irfan Nur Toufik

Nomor Mahasiswa : 20160410290

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "***Logistics Service Quality*** sebagai mediasi antara ***Information System*** terhadap ***Supply Chain Relationship*** studi pada pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di wilayah Yogyakarta" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau yang diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya orang atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 04 Januari 2020



Irfan Nur Toufik

## MOTTO

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kafur.”

- QS. Yusuf: 87

“Maka sesungguhnya Bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

- QS. Al-Inshirah:5

“Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti kami akan menambah (nikmat) kepadamu, dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih.”

- QS. Ibrahim:7

“Aja rumangsa bisa, nanging bisaa rumangsa”

- Peribahasa Jawa

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga atas izin dan ridhoNya, akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya. Tidak lupa saya kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa kami dari zaman kegelapan hingga menjadi zaman islamiah yang terang menderang seperti ini. Saya mengucapkan terimakasih dan karya tulis ini saya persembahkan kepada pihak yang berpengaruh dalam perjalanan hidup saya. Allah Subhanahu wa Ta'ala yang telah banyak memberikan kemudahan serta ampunan kepada hamba-Nya yang masih memiliki banyak kekurangan.

1. Kedua orang tua saya, Bapak Suparman dan Ibu Sukarni yang selalu memberikan doa serta dukungan penuh kepada saya dalam menyelesaikan studi di jenjang S1 ini. Terima kasih atas seluruh pengorbanan serta doa yang selalu menyertai saya. Semoga terus ada dalam lindungan dan kasih sayang dari Allah SWT.
2. Kedua saudara perempuan saya, Dewi Nurul Qasanah dan Aisyah Nur Salsabila semoga dilancarkan dan disukseskan dalam proses belajar disekolahnya.
3. Keluarga besar, yang selalu dukung dan mendoakan yang terbaik buat saya.
4. Teman HIMAMA, organisasi yang memberikan banyak pelajaran dan pengalaman yang bermanfaat serta warna yang berbeda ketika kuliah. Tempat dimana saya bertemu dengan orang-orang hebat yang selalu mengucapkan jargonnya “Dahsyat, Luar Biasa, Allahuakbar!!!”

5. Teman Proyek Ekspedisi Nusantara #4, komunitas KKN Mandiri UMY yang mengajarkan saya akan kebahagiaan kebersamaan dalam kesederhanaan. Budaya Indonesia Timur tidak akan saya lupakan.
6. Sahabat, yang selalu saling memberikan dukungan, bantu membantu serta memberi saran dalam proses pengerjaan skripsi maupun kegiatan lainnya.
7. Teman Rimbawan semua, yang selalu ada disaat jenuh mengerjakan skripsi untuk melakukan refreshing otak.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan skripsi ini tentunya tak lepas dari berkat limpahan rahmat serta hidayah-Nya. Tidak tertinggal juga salam serta shalawat yang selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad Shallallahu 'Alaihi wa Sallam. Penyusunan skripsi yang berjudul "***Logistics Service Quality* sebagai mediasi antara *Information System* terhadap *Supply Chain Relationship* studi pada pelanggan PT.Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) di wilayah Yogyakarta**" disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada program studi Manajemen dan Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Tujuan peneliti mengambil topik ini agar dapat memberikan masukan bagi perusahaan pengiriman barang maupun perusahaan lainnya supaya dapat meningkatkan *information system* dari perusahaan supaya nantinya berpengaruh pada *logistics service quality* dan *supply chain relationship* antara perusahaan dengan konsumen itu sendiri.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya SE., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan kepada para mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

2. Ibu Retno Widowati PA., M.SI. Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan untuk para mahasiswa Manajemen.
3. Bu Dr. Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang selalu membimbing dan mengarahkan dengan baik. Terimakasih atas waktu, ilmu dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada saya.
4. Seluruh dosen Manajemen FEB UMY yang memberikan bimbingan atas perkuliahan selama di jenjang S1. Terimakasih atas waktu, ilmu dan perhatian yang senantiasa diberikan kepada saya.
5. Kedua orang tua saya, Bapak Suparman dan Ibu Karni, serta keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dan doa kepada saya dalam proses menyelesaikan studi di jenjang S1 ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan doa yang sudah kalian berikan kepada saya. Semoga terus ada dalam lindungan dan kasih sayang dari Allah SWT.
6. Seluruh pihak yang mendukung penelitian ini dapat berjalan lancar dan mendapat hasil yang terbaik.

Dengan ini peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu kritik, saran, serta pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 04 Januari 2020



Irfan Nur Toufik

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
INTISARI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. <i>Logistics Service Quality</i> .....	8
2. <i>Information System</i> .....	12
3. <i>Supply Chain Relationship</i> .....	15
B. Penurunan Hipotesis.....	17
1. Pengaruh antara <i>Information System</i> terhadap <i>Logistic Quality Service</i> ..	20
2. Pengaruh antara <i>Logistics Service Quality</i> terhadap <i>Supply Chain Relationship</i> .....	21
3. Pengaruh antara <i>Information System</i> terhadap <i>Supply Chain Relationship</i> ..	22
4. Pengaruh antara <i>Information System</i> terhadap <i>Supply Chain Relationship</i> dengan <i>Logistic Service Quality</i> sebagai mediasi .....	23
C. MODEL PENELITIAN .....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26



A. Objek dan Subjek Penelitian .....	26
B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Definisi Operasional dan Pengertian Variabel.....	27
E. Uji Kualitas Instrumen .....	29
F. Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	35
A. Gambaran Umum Objek Dan Subjek Penelitian .....	35
B. Hasil Karakteristik Responden Penelitian.....	38
C. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	40
D. Uji Statistik Deskriptif .....	43
E. Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	47
F. Pengujian Hipotesis Model Empiris.....	48
G. Pengujian Hipotesis.....	61
H. Pembahasan.....	68
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, SARAN.....	73
A. Simpulan .....	73
B. Keterbatasan Penelitian.....	74
C. Implikasi Penelitian.....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	79

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Transaksi E-Commerce Indonesia (2014-2018) .....	1
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1. Variabel, Definisi, Indikator dan Sumber .....	25
Tabel 3.2. Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	31
Tabel 4.1. Jumlah Responden .....	35
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	36
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	36
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan JNE.....	37
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabelitas .....	40
Tabel 4.8. Keterangan Nilai Kelas-kelas Interval .....	41
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Variabel <i>Logistics Service Quality</i> .....	42
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Variabel <i>Information System</i> .....	42
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Variabel <i>Supply Chain Relationship</i> .	43
Tabel 4.12 Hasil <i>assessment of normality</i> .....	47
Tabel 4.13 Hasil outlier.....	50
Tabel 4.14 Hasil <i>Computation of degrees of freedom</i> .....	51
Tabel 4.15 Hasil uji <i>Goodness of Fit</i> .....	52
Tabel 4.16 Hasil <i>assessment of normality</i> .....	54
Tabel 4.17 Hasil outlier.....	55
Tabel 4.18 Hasil uji <i>Goodness of Fit</i> .....	56
Tabel 4.19 Hasil <i>Regression Weight Structural</i> .....	58
Tabel 4.20 Hasil <i>Regression Weight Structural</i> .....	62
Tabel 4.21 Hasil <i>Regression Weight Structural</i> .....	63
Tabel 4.22 Hasil <i>Regression Weight Structural</i> .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian .....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi JNE.....	34
Gambar 4.2 Diagram Jalur.....	45
Gambar 4.3 Persamaan Struktural.....	46
Gambar 4.4 Nilai Batas <i>Mahalonobis Distance</i> .....	49
Gambar 4.5 Analisis Model Persamaan Struktural Full Model .....	53
Gambar 4.6 Pengujian Model Mediasi Parsial.....	61
Gambar 4.7 Pengujian Model Mediasi Penuh.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	77
Lampiran 2 Jumlah dan Karakteristik Responden .....	81
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	82
Lampiran 4 Hasil Reliabilitas.....	82
Lampiran 5 Uji Deskriptif.....	83
Lampiran 6 Uji Normalitas .....	84
Lampiran 7 Uji Outlier.....	85
Lampiran 8 <i>Computation of degrees of freedom</i> .....	90
Lampiran 9 <i>Model Fit Summary</i> .....	91
Lampiran 10 Hubungan antar variabel.....	93
Lampiran 11 Uji Beda .....	93