

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *information system* terhadap *supply chain relationship* dengan *logistics service quality* sebagai variabel mediasi pada pelanggan JNE di Yogyakarta. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* yaitu dengan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 160 responden yang berusia 18 tahun keatas dan memiliki karakteristik berdasar pekerjaan yang kompleks. Data pada penelitian ini dikumpulkan melalui metode survey dengan menggunakan kuesioner secara online. Teknik analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan model persamaan struktural dengan bantuan *software* Amos 24. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *information system* secara langsung tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *supply chain relationship*, namun secara tidak langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *supply chain relationship* melalui *logistics service quality* sebagai mediasi.

Kata Kunci: *Information system*, *Logistics service quality*, *Supply chain relationship*, JNE.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of information systems on supply chain relationships with logistics service quality as a mediating variable on JNE customers in Yogyakarta. The sampling method used in this study is non probability sampling, namely by purposive sampling technique. The number of samples used in this study were 160 respondents aged 18 years and over who had complex job-based characteristics. Data in this study were collected through a survey method using an online questionnaire. Quantitative data analysis techniques in this study use the structural equation model with the help of Amos 24 software. The results of this study prove that the information system directly does not have a significant effect on supply chain relationships, but indirectly has a positive and significant effect on supply chain relationships through logistics service quality as mediation.

Keywords: Information system, Logistics service quality, Supply chain relationship, JNE.