

PENGARUH INFORMATION INTEGRATION INTERNAL TERHADAP SERVICE PERFORMANCE DI ASIACOMMERCE

Ezra Stanley Christianto

Universitas Ciputra Surabaya

E-mail: estanley@student.ciputra.ac.id

Abstract: This study aims to see the relationship between the integration of internal information as a means of information that can have an impact on the company's service performance. The method used in this research is the analysis method in the form of Partial Least Square (PLS) with SmartPLS software. The sample in this study is 38 employees who are currently working in AsiaCommerce. The results of this study indicate that internal information integration has a significant effect on service performance on AsiaCommerce.

Keywords: information integration internal, information integration external, collaborative decision making, service performance.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara *information integration internal* sebagai sarana informasi yang dapat memberikan dampak terhadap *service performance* perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis berupa *Partial Least Square* (PLS) dengan software SmartPLS. Sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan yang sedang bekerja di AsiaCommerce dengan jumlah 38 orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *information integration internal* berpengaruh signifikan terhadap *service performance* di AsiaCommerce.

Kata kunci: *information integration internal, service performance.*

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara berkembang, telah banyak menerima dampak dari globalisasi yang tentunya didukung adanya kemajuan teknologi sehingga mempermudah para pelaku usaha dan konsumen dalam kegiatan perekonomian. Demi memajukan perekonomian dalam negara, sangatlah perlu untuk meningkatkan perdagangan dalam negeri maupun luar negeri. Hadirnya perusahaan *freight forwarding* membuat kegiatan perdagangan internasional menjadi lebih mudah. Tingginya kegiatan perdagangan internasional membuat banyak perusahaan *freight forwarding* lebih meningkatkan kinerja layanan agar dapat membantu konsumen dengan memberikan pelayanan yang baik.

Freight forwarder membantu dalam mengurus semua kegiatan yang mencakup pengadaan, pengiriman, pengepakan, pengurusan dokumen, membantu permasalahan ketentuan bea cukai, dan pengawasan terhadap kualitas (*quality control*). Keseluruhan kegiatan tersebut akan lebih mudah dilakukan dengan menggunakan jasa perusahaan *freight forwarder*. Adanya peluang dalam kegiatan *freight forwarding* maka AsiaCommerce (PT. Lintas Mitra Perkasa) hadir sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa mengurus pengiriman dan penerimaan barang ekspor dan impor. AsiaCommerce (PT. Lintas Mitra Perkasa) didirikan pada tahun 2015 oleh Frans Setio Yuwono yang menjabat sebagai CEO dan direktur utama. AsiaCommerce merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengadaan yang mengurus pengiriman dan penerimaan barang ekspor dan impor atau yang biasa dikenal sebagai perusahaan *freight forwarding*. Kantor AsiaCommerce

terletak di dua kota besar Indonesia yaitu Jakarta dan Surabaya, selain itu AsiaCommerce juga terletak di beberapa negara seperti Singapura, Hongkong dan Guangzhou China.

AsiaCommerce memiliki beberapa fitur layanan yang ditawarkan kepada konsumen dan langsung dapat diakses melalui situs resmi AsiaCommerce seperti solusi impor dan ekspor yang berupa pengangkutan udara dan laut, pemeriksaan barang, klasifikasi produk, dan konsultasi impor & ekspor. AsiaCommerce juga menawarkan konsumen untuk bergabung *membership* AsiaCommerce yang bertujuan untuk mempermudah mendapatkan akses pemilihan produk dari Cina dan Asia Tenggara, lalu juga terdapat *platform reseller network* yang memiliki tujuan untuk membantu importir dan lokal produsen agar produk mereka dapat dipromosikan kepada ribuan koneksi *reseller* AsiaCommerce. AsiaCommerce juga menawarkan akses distribusi pada *Top Marketplace* Asia Tenggara dan USA yang populer, seperti Lazada, Zalora, Shopee atau Amazon dan dilengkapi dengan fitur *fulfillment*.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya maka penelitian ini mengusulkan judul penelitian “Pengaruh *Information Integration Internal* terhadap *Service Performance* di AsiaCommerce”.

KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Penelitian ini didukung oleh *organizational information processing theory* (OIPT). Teori ini mengungkapkan hal-hal yang membantu sebuah perusahaan dalam mengatasi ketidakpastian lingkungan dan meningkatkan proses pengambilan keputusan. *Organizational information processing theory* bertujuan untuk membangun sebuah model pengambilan keputusan bersama dan menguji dampaknya pada kinerja layanan logistik.

Information Integration Internal

Menurut Pituringsih (2010, dalam Zulaeha & Priyono, 2017:234), menyatakan *Information integration internal* adalah pembauran lintas fungsional pada suatu perusahaan yang ditunjukkan dari tingkat kegiatan kegunaan logistik yang saling berkaitan dengan cangkupan kegunaan lainnya.

Service Performance

Menurut Cronin dan Taylor (1994, dalam Luhgiantno & Kurniawati, 2016:15), yang berpendapat bahwa kinerja layanan (*service performance*) merupakan keseluruhan penilaian konsumen berdasarkan hasil dari layanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen.

Penelitian Terdahulu

Penelitian yang pertama menggunakan rujukan dari penelitian yang telah diteliti oleh Po-Lin Lai, *et al.* (2020). Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan *organizational information processing theory* (OIPT) untuk membangun pengambilan keputusan kolaboratif rantai pasok maritim dan menguji dampaknya terhadap kinerja layanan logistik.

Penelitian kedua oleh Kurniawati & Luhgiantno (2016). Penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan solusi untuk meningkatkan jumlah konsumen ditengah persaingan minimarket yang semakin ketat. Relevansi dari penelitian ini dengan penelitian yang dikemukakan oleh Kurniawati dan Luhgiantno (2016) adalah memiliki kesamaan variabel yang diteliti yaitu variabel *service performance*.

Penelitian ketiga menggunakan acuan dari Chiung-Lin Liu & Ming-Yu Lee (2018). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengembangkan dan menilai sebuah model konseptual terhadap hubungan integrasi, ketahanan rantai pasokan, dan kinerja layanan dari perspektif penyedia logistik pihak ketiga.

Penelitian keempat oleh Muttaqin, *et al.* (2018) dengan tujuan untuk menguji pengaruh Intregasi Sistem Informasi Internal, Integrasi Sistem Informasi Eksternal Integrasi, Manajemen Biaya Internal dan Absorptive Capacity pada manajemen biaya antar-organisasi dalam rantai pasok. Penelitian ini dilakukan di perusahaan Manufaktur yang berlokasi di provinsi Banten, dengan Responden dalam penelitian ini adalah manajer keuangan, manajer produksi, dan manajer pemasaran.

Penelitian kelima menggunakan acuan dari Zulaeha & Priyono (2017). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh individual dan campuran integrasi eksternal dan integrasi internal pada inovasi produk. Relevansi dari penelitian ini dengan penelitian yang dikemukakan oleh Zulaeha & Priyono (2017) adalah memiliki kesamaan variabel yang diteliti yaitu variabel *information integration external* dan *information integration internal*.

Penelitian keenam oleh Mustakim (2020). Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis proses akuntabilitas dalam kepemimpinan disekolah terhadap proses pengambilan keputusan.

Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis

Hubungan Antara Integration Information Internal dengan Service Performance

Berdasarkan hasil dari penelitian oleh Muttaqin, *et al.* (2018), menyatakan jika suatu infrastruktur sistem informasi internal dalam perusahaan memadai, maka kualitas penginputan data sistem informasi antar perusahaan akan berdampak baik. Hal serupa juga dinyatakan oleh Zulaeha & Priyono (2017) menyatakan bahwa integrasi internal mampu memberikan pengaruh gabungan. Chiung-Lin Liu & Ming-Yu Lee (2018) menjelaskan bahwa untuk membangun dan menilai kinerja layanan membutuhkan model konseptual dari hubungan integrasi informasi internal

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang dimana data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, kemudian dilakukannya analisis secara statistik.

Populasi Penelitian

Populasi memiliki arti yaitu generalisasi keseluruhan wilayah yang mencakup objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu dan telah dikonsistenkan oleh peneliti yang nantinya akan ditinjau kembali sehingga akan menghasilkan suatu kesimpulan (Sugiyono, 2015). Populasi yang ada di dalam penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja di AsiaCommerce sejumlah 40 orang.

Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015), Sampel adalah keseluruhan bagian karakteristik yang dimiliki populasi. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* yaitu teknik sampel sensus. Sampel sensus adalah sebuah teknik untuk mengumpulkan atau menentukan

sampel dari seluruh anggota populasi yang menjadi sampel dalam penelitian ini (Sugiyono, 2016:124).

Jenis Data, Sumber Data, dan Skala Pengukuran

Pada penelitian ini menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner secara online, yang menggunakan *google form* sebagai media pembuatan kuesioner dan disebarluaskan kepada responden. Kemudian untuk data sekunder diperoleh melalui jurnal refensi, sumber-sumber penelitian terdahulu dan refensi lainnya.

Tabel 1.1
Variabel dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Definisi Operasional	Sumber
<i>Information Integration Internal (X)</i>	<i>Information integration internal</i> mengacu pada batas-batas fungsional internal dan berbagi informasi aktivitas logistik secara tepat waktu dan akurat di seluruh fungsi utama dalam perusahaan (Closs and Savitskie dalam Wong et al. 2011)	Indikator dari variabel <i>Information Integration Internal</i> menurut Closs & Savitskie (2003) dan Wong et al. (2015) : <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian informasi elektronik. 2. Ketepatan waktu informasi elektronik. 3. Jaringan teknologi informasi. 4. Prosedur. 	1. Sebagai karyawan saya melihat informasi elektronik (media sosial) yang dibagikan oleh AsiaCommerce sudah akurat. 2. Sebagai karyawan saya melihat informasi elektronik yang dibagikan oleh AsiaCommerce sudah tepat waktu. 3. Sebagai karyawan saya melihat jaringan teknologi informasi yang dimiliki AsiaCommerce dapat memenuhi kebutuhan bisnis. 4. Sebagai karyawan saya melihat AsiaCommerce sudah memiliki prosedur untuk mengelola jaringan teknologi informasi.	Closs & Savitskie (2003) dan Wong et al. (2015)
<i>Service Performance (Y)</i>	Kinerja layanan (<i>service performance</i>) merupakan keseluruhan penilaian konsumen berdasarkan hasil dari layanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen itu sendiri (Cronin dan Taylor, 1994).	Indikator dari variabel <i>Service Performance</i> menurut Closs and Savitskie (2003), Panayides (2007) : <ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan layanan freight forwarder. 2. Kesesuaian dokumentasi. 3. Kualitas komunikasi data. 4. Efektivitas pemecahan 	1. Sebagai karyawan saya melihat AsiaCommerce memberikan pelayanan yang baik. 2. Sebagai karyawan saya melihat AsiaCommerce memberikan informasi yang mudah dimengerti. 3. Sebagai karyawan saya melihat AsiaCommerce memiliki jaringan	Closs and Savitskie (2003), Panayides (2007)

		<p>masalah.</p> <p>5. Kecepatan respon pelanggan.</p>	<p>komunikasi yang mudah dihubungi.</p> <p>4. Sebagai karyawan saya melihat AsiaCommerce mampu menanggapi kendala yang dihadapi konsumen.</p> <p>5. Sebagai karyawan saya melihat AsiaCommerce cekatan dalam merespon konsumen (<i>customer service</i>).</p>	
--	--	---	---	--

Sumber : Data diolah peneliti, (2021).

Metode Analisis Data

Uji Validitas

Berdasarkan Priyatno (2014) mengemukakan, uji validitas digunakan sebagai alat pengukuran seberapa cermat sebuah item saat melakukan suatu pengukuran. Uji validitas konvergen dinyatakan valid jika nilai *average variance extracted* (AVE) > 0,5 dan nilai *outer loading* > 0,7 (Hair *et al.*, 2017: 144). Uji validitas diskriminan dinyatakan valid jika nilai *cross loading* > 0,7 dalam satu variabel (Hair *et al.*, 2017: 148).

Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2014:173), Uji Realibilitas bertujuan untuk mengukur suatu objek penelitian dan menghasilkan data yang konstan dari waktu ke waktu dan dapat dipercaya. Untuk dapat dikatakan suatu alat ukur *reliable*, maka nilai *Cronbach Alpha* harus > 0,6 dan nilai *Composite Reliability* harus > 0,7 (Hair *et al.*, 2017).

Estimate for Path Coefficients

Nilai *Estimate for Path Coefficients* merupakan nilai pada hubungan jalur dalam dimana model strukturalnya harus berhubungan secara signifikan, yang diperoleh dari prosedur *bootstrapping* dan menghasilkan nilai T. Nilai T berfungsi untuk menunjukkan signifikansi pada variabel yang diuji. *T-statistic* dikatakan signifikan jika nilai T > 1,96.

Koefisien Determinasi (R^2)

Perubahan pada nilai R^2 dapat dipergunakan dalam memberikan nilai pada pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen agar dapat memberikan pengaruh yang substantif (Ghozali, 2016). Menurut Chin (1998), hasil R^2 sebesar 0,67 berarti kuat, 0,33 berarti moderat, dan 0,19 berarti lemah.

Effect Size (F^2)

Uji *effect size* adalah untuk mengetahui terjadinya perubahan terhadap nilai R^2 pada konstruk endogen, perubahan nilai R^2 menunjukkan beberapa variabel eksogen yang dihilangkan berpengaruh pada variabel endogen (Hair *et al.*, 2017). Nilai F^2 0,02 maka termasuk kategori kecil, sedangkan 0,15 masuk kategori menengah dan 0,35 kategori besar.

Uji Kesesuaian (*Goodness of Fit*)

Uji Kesesuaian adalah untuk menguji data empiris yang sudah sesuai dengan model, sehingga jika tidak ada perbedaan antara data dengan model maka model dapat dianggap *fit* (Ghozali, 2016). Validasi model dilakukan secara keseluruhan yang terdiri dari gabungan inner model dan outer model. Kriteria nilai statistik GoF kurang dari atau sama dengan 0,05, maka akan ditolak karena terdapat perbedaan yang signifikan, sedangkan jika nilainya lebih dari 0,05 maka tidak dapat ditolak. Namun, menurut Hair *et al.* (2014) pada penelitian ini tidak disarankan untuk menggunakan GoF, karena GoF tidak merepresentasikan kriteria pada PLS-SEM. *Goodness of fit* lebih disarankan untuk digunakan sebagai alat ukur pada CB-SEM.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Uji Validitas

Berdasarkan hasil dari uji validitas konvergen pada penelitian ini menunjukkan nilai pada tabel *outer loadings* variabel (X) dan (Y) mempunyai nilai signifikan $> 0,7$ pada setiap indikatornya dan nilai pada tabel AVE setiap variabel dalam penelitian valid yang artinya setiap nilai *average variance extracted* (AVE) pada variabel sudah sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan yaitu $> 0,5$, maka dapat dikatakan keseluruhan uji validitas konvergen valid. Pada uji validitas diskriminan dinyatakan valid jika nilai *cross loading* $> 0,7$ dalam satu variabel. Variabel (X) indikator (X.1) memiliki nilai signifikan $0,640 < 0,7$ sehingga item ini tidak valid dan sisanya memiliki nilai yang sesuai dengan syarat *cross loading*, maka dapat disimpulkan keseluruhan uji validitas diskriminan valid karena tiap variabel yang mewakili sudah valid.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada penelitian ini variabel (X) dan variabel (Y) mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel nya $> 0,6$ dan nilai *Composite Reliability* $> 0,7$. Sehingga pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini dapat dinyatakan reliabel.

Estimate for Path Coefficients

Berdasarkan pada nilai *T-statistic* pada penelitian ini variabel X – Y memiliki nilai sebesar $2,744 > 1,96$ maka hasil pengujian membuktikan bahwa *integration information internal* berpengaruh signifikan terhadap *service performance* pada AsiaCommerce..

Koefisien Determinasi (R^2)

Hasil dari nilai R^2 sebesar 0,67 berarti kuat, 0,33 berarti moderat, dan 0,19 berarti lemah (Chin, 1998). Variabel *service performance* (Y) memiliki nilai R^2 sebesar 0,810 yang artinya kuat dan sebesar 81% pada variabel *service performance* (Y) berpengaruh terhadap variabel independen dan sisanya berpengaruh terhadap variabel lain diluar penelitian.

Effect Size (F²)

Hasil dari nilai F^2 sebesar 0,02 maka termasuk kategori kecil, sedangkan 0,15 masuk kategori menengah dan 0,35 kategori besar. Variabel *information integration internal* (X) terhadap *service performance* (Y) memiliki nilai sebesar 0,179 yang termasuk dalam kategori besar.

Pembahasan

Pengaruh Information Integration Internal terhadap Service Performance.

Definisi *information integration internal* merupakan pembauran lintas fungsional pada suatu perusahaan yang ditunjukkan dari tingkat kegiatan kegunaan logistik yang saling berkaitan dengan cangkupan kegunaan lainnya (Pituringsih, 2010; dalam Zulaeha & Priyono, 2017:234)). Variabel dependen pada keterhubungan ini yaitu *service performance* yang merupakan hasil dari pekerjaan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Pada penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan pengaruh signifikan antara variabel *information integration internal* (X) terhadap variabel *service performance* (Y). Penelitian ini membuktikan *information integration internal* dapat memfasilitasi perusahaan untuk meningkatkan *service performance*. Hal ini dapat dibuktikan melalui pertanyaan dari indikator variabel *information integration internal* tertinggi yaitu X.1 “Sebagai karyawan saya melihat informasi elektronik (media sosial) yang dibagikan oleh AsiaCommerce sudah akurat.” dengan nilai standar deviasi terendah yaitu 0,596. Hal tersebut juga dibuktikan pada pertanyaan dari indikator variabel *service performance* Y.2 “Sebagai karyawan saya melihat AsiaCommerce memberikan informasi yang mudah dimengerti.” dengan nilai standar deviasi terendah 0,809. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *information integration internal* dapat mempengaruhi *service performance* dalam AsiaCommerce sehingga semakin akurat informasi elektronik (media sosial) yang dibagikan oleh AsiaCommerce maka informasi yang diberikan oleh AsiaCommerce semakin mudah dimengerti. Membangun dan menilai kinerja layanan membutuhkan model konseptual dari hubungan integrasi informasi internal (Chiung-Lin Liu & Ming-Yu Lee, 2018). Dapat disimpulkan bahwa tanpa adanya *information integration internal*, kinerja layanan dalam perusahaan tidak dapat berjalan dengan baik. Hal ini akan berakibat pada penilaian konsumen karena kinerja layanan (*service performance*) yang merupakan keseluruhan penilaian konsumen berdasarkan hasil dari layanan yang diterima dan dirasakan oleh konsumen (Cronin & Taylor, 1994; dalam Luhgiantno & Kurniawati, 2016:15). AsiaCommerce dapat menggunakan informasi yang didapat untuk meningkatkan kinerja layanannya.

Implikasi Penelitian

Implikasi Manajerial

Penelitian ini terdukung oleh adanya peran penting karyawan yang telah menjadi responden karena memiliki pengalaman kerja di AsiaCommerce, sehingga data yang diperoleh dari responden dapat menunjukkan langsung apa yang dirasakan oleh para responden tentang permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan. Pada penelitian ini variabel *integration information internal* dengan *service performance* pada AsiaCommerce memiliki pengaruh yang signifikan. *Information integration internal* dapat dimanfaatkan secara maksimal untuk meningkatkan *service performance* apabila dapat diterapkan dengan benar. Keakuratan dan ketepatan waktu informasi yang dibagikan oleh AsiaCommerce dapat meningkatkan kinerja layanan yang dimiliki, karena dengan demikian informasi yang diterima selain mudah untuk dimengerti juga mampu menanggapi kendala yang dialami konsumen.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh *information integration internal* dan *information integration external* terhadap *collaborative decision making* dan *service performance* di AsiaCommerce, yaitu sebagai berikut:

1. H_1 yang menyatakan *integration information internal* berpengaruh terhadap *service performance* pada AsiaCommerce, memiliki hasil yang signifikan maka pada penelitian ini terdukung.

Saran

Berdasarkan Simpulan yang telah dibuat penulis, terdapat beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti, sebagai berikut :

Saran bagi AsiaCommerce

Penelitian ini memberikan saran kepada AsiaCommerce untuk dapat meningkatkan infrastruktur teknologi informasi dan mengadopsi teknologi untuk memfasilitasi komunikasi antardepartemen dan pertukaran informasi antarmitra, yang nantinya akan mempermudah pengambilan keputusan bersama dalam perusahaan. Ketepatan pengambilan keputusan bersama yang diper mudah dengan dibantunya teknologi informasi yang memadai akan berdampak pada peningkatan kinerja layanan dalam perusahaan, sehingga dengan mengatasi satu permasalahan dapat menimbulkan efek kumulatif yang positif bagi perusahaan.

Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Pada penelitian ini sudah memiliki hasil yang baik pada pengaruh *information integration internal* terhadap *service performance* di AsiaCommerce, akan tetapi peneliti selanjutnya dapat menguji kembali pada penelitian yang berbeda dengan menambah variabel lainnya yang dapat berpengaruh pada model dalam penelitian ini.

Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang dialami peneliti pada saat melakukan penelitian ini yaitu pada saat melakukan penyebaran kuesioner secara *online*, sehingga peneliti tidak dapat menjelaskan detail pernyataan secara langsung kepada responden yang kemungkinan beberapa dari responden kurang memahami tujuan dari setiap pernyataan yang telah diberikan.

REFERENSI

- Agustian I., Saputra E.H., Imandi A. (2019). Pengaruh Sistem Informasi Manajamen terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di PT. Jasarahastra Putra Cabang Bengkulu. Bengkulu: Universitas Dehasen Bengkulu.
- Batubara, Dison M. H. & Saskara, IA Nyoman. (2015). Analisis Hubungan Ekspor, Impor, PDB, dan Utang Luar Negeri Indonesia Periode 1970-2013. Denpasar: Universitas Udayana.
- Chiung-Lin Liu, & Ming-Yu Lee. (2018). *Integration, supply chain resilience, and service performance in third-party logistics providers*. *The International Journal of Logistics Management*, Vol. 29 Issue: 1, pp.5-21.
- Ghozali, I. (2016). Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3.0 (Edisi Dua). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*: Sage publications.
- Hair J.F., Sarstedt M., Ringle C.M. (2017). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling. Handbook of market research*.
- Jennifer, Y. S. (2020). *Completion of import document process at PT. Indo Semarang Mod. Semarang: Journal of Management*.
- Luhgiantno, & Kurniawati, E. (2016). Pengaruh *service performance* dan *relationship marketing* terhadap loyalitas konsumen dengan *experiential marketing* sebagai variabel moderasi (Studi pada minimarket di kota Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*.
- Mukti, D. (2017). Pengaruh *service performance* terhadap *customer loyalty* dengan *trust* dan *customer satisfaction* sebagai variabel *intervening*. *Kebumen: Stie Putra Bangsa*.
- Muttaqin, G. F., *et al.* (2018). Pengaruh integrasi sistem informasi internal, integrasi sistem informasi eksternal, manajemen biaya internal dan kapasitas daya serap terhadap manajemen biaya antar organisasi dalam rantai pasokan. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, Vol.11 No.1, April 2018, Hal. 83-102.
- Po-Lin Lai, *et al.* (2020). *The impact of collaborative decision-making on logistics service performance for container shipping services*. *Maritime Business Review*.
- Purnama, N. I. (2017). Analisis pengaruh pertumbuhan ekonomi terhadap tingkat kemiskinan di Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomikawan*.
- Sabaruddin, S. S. (2015). Dampak perdagangan internasional Indonesia terhadap kesejahteraan masyarakat: Aplikasi *Structural Path Analysis*. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: PT. Alfabeta.
- Zulaeha, & Priyono, A. (2017). Pengaruh integrasi internal, integrasi eksternal, dan efek komplementer integrasi dalam rantai pasokan terhadap inovasi produk. *Jurnal Ilmiah Manajemen*.