

**MENGUKUR PENGARUH SUPPLY CHAIN AGILITY TERHADAP
KEPERCAYAAN PELANGGAN , NILAI PELANGGAN , DAN
KEPUASAN PELANGGAN : SEBUAH PENELITIAN EMPIRIS
PENGUNA E-COMMERCE INDONESIA (PERSPEKTIF PELANGGAN
AKHIR)**

TESIS



Oleh:

Diyaa Aaisyah Salmaa Putri Atmaja

20191020016

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021/2022**

**MENGUKUR PENGARUH SUPPLY CHAIN AGILITY TERHADAP
KEPERCAYAAN PELANGGAN , NILAI PELANGGAN , DAN
KEPUASAN PELANGGAN : SEBUAH PENELITIAN EMPIRIS
PENGGUNA E-COMMERCE INDONESIA (PERSPEKTIF PELANGGAN
AKHIR)**

***MEASURING THE EFFECT OF SUPPLY CHAIN AGILITY ON
CUSTOMER TRUST, CUSTOMER VALUE, AND CUSTOMER
SATISFACTION: AN EMPIRICAL RESEARCH OF INDONESIAN E-
COMMERCE USERS (END-CUSTOMER PERSPECTIVE)***

TESIS

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Magister

Manajemen



Diyaa Aaisyah Salmaa Putri Atmaja

20191020016

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2021/2022**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Diyaa Aaisyah Salmaa Putri Atmaja

Nomor Mahasiswa : 20191020016

Menyatakan bahwa tesis ini bukan merupakan hasil plagiat karya orang lain, melainkan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan oleh pihak manapun. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ada yang mengklaim bahwa karya ini adalah milik orang lain dan dibenarkan secara hukum, maka saya bersedia dituntut berdasarkan hukum yang berlaku di Indonesia.

Yogyakarta, 1 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan



Diyaa Aaisyah Salmaa Putri Atmaja
20191020016

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya karena atas izinnya-Nya penyusunan tesis dengan judul “MENGUKUR PENGARUH SUPPLY CHAIN AGILITY TERHADAP KEPERCAYAAN PELANGGAN , NILAI PELANGGAN , DAN KEPUASAN PELANGGAN : SEBUAH PENELITIAN EMPIRIS PENGGUNA E-COMMERCE INDONESIA (PERSPEKTIF PELANGGAN AKHIR)” sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemenn pada Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam selalu turunkan kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang.

Penulis bersyukur atas terselesaikannya tesis ini, dimana penelitian ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dengan tulus kepada:

1. Allah SWT dan Rasulullah SAW yang telah memberikan petunjuk pada manusia, mengeluarkan manusia dari kegelapan menuju pada cahaya.
2. Bapak Dr. Nuryakin, SE., MM dan Bapak Dr. Firman Pribadi, M.Si selaku dosen pembimbing 1 dan 2, yang telah memberikan perhatian, bimbingan, masukan, dan motivasi selama proses penyelesaian tesis ini.
3. Ibu Dr. Arni Surwanti, M.Si selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga amal ibadah yang bapak/ibu/saudara/I berikan mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT. Aamiin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata “sempurna” dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang ada dalam diri penulis. Oleh karena itu, penulis mengharap saran, masukan, dan

kritik yang membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang manajemen.

Samarinda, 27 Juli 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized loop followed by a vertical line and a small flourish at the top.

Diyaa Aaisyah Salmaa Putri Atmaja
Penulis

HALAMAN MOTTO

“Sungguh, Allah telah menolong kamu (mukminin) di banyak medan perang, dan (ingatlah) Perang Hunain, ketika jumlahmu yang besar itu membanggakan kamu, tetapi (jumlah yang banyak itu) sama sekali tidak berguna bagimu, dan bumi yang luas itu terasa sempit bagimu, kemudian kamu berbalik ke belakang dan lari tunggang-langgang”. (Q.S. At-Taubah ayat 25)

“Kemudian Allah menurunkan ketenangan kepada Rasul-Nya dan kepada orang-orang yang beriman, dan Dia menurunkan bala tentara (para malaikat) yang tidak terlihat olehmu, dan Dia menimpakan azab kepada orang-orang kafir. Itulah balasan bagi orang-orang kafir”. (Q.S. At-Taubah ayat 26)

“Ash to ash. Dust to dust. Struggle and Sacrifice. In the name of Allah and Dinnullah”. (Diyaa Aaisyah SPA)

Kupersembahkan Kepada:

Keluarga Besarku Tercinta,

Almamaterku

Semua orang tersayang yang mendakwahkan

kebenaran, dan kemenangan Islam

DAFTAR ISI

Contents

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN MOTTO	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRACT	xv
INTISARI	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Lingkup Penelitian	5
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	9
F. Originalitas Penelitian	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	12
A. Landasan Teori	12
B. Pengembangan Hipotesis	16
C. Perumusan Model Penelitian Empiris	42

BAB III.....	43
METODOLOGI PENELITIAN	43
A. Subjek dan Objek Penelitian	43
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	43
C. Jenis Penelitian Dan Data.....	44
D. Teknik Pengambilan Data	45
E. Definisi Operasional Variabel	46
F. Uji Kualitas Instrumen	50
G. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis.....	52
H. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Measurement Model/Outer Model</i>).....	53
I. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	54
BAB IV	57
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Karakteristik Responden	57
B. Uji Keabsahan dan Keandalan Data	68
1. Uji Validitas Konvergen.....	69
2. Uji Validitas Diskriminan.....	74
3. Uji Reliabilitas	74
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis).....	75
D. Pembahasan (Interpretasi).....	90
E. Implikasi Manajerial	95
BAB V.....	97
SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN	97
A. Simpulan Penelitian	97
B. Keterbatasan Penelitian.....	99

C. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN PENELITIAN.....	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. State the Art SCA terhadap CTR	18
Tabel 2. 2.State the Art SCA terhadap CVE	22
Tabel 2. 3. State the Art SCA terhadap CSF	24
Tabel 2. 4.State the Art CTR memediasi SCA terhadap CVE	26
Tabel 2. 5. State the Art CVE memediasi CTR terhadap CSF	28
Tabel 2. 6. State the Art CVE memediasi SCA terhadap CSF	30
Tabel 2. 7. State the Art EPY memoderatori SCA terhadap CTR	33
Tabel 2. 8. State the Art EPY memoderatori SCA terhadap CVE	34
Tabel 2. 9. State the Art EPY memoderatori SCA terhadap CSF	36
Tabel 2. 10. State the Art TRA memoderatori SCA terhadap CTR.....	39
Tabel 2. 11. State te Art TRA memoderatori SCA terhadap CVE	40
Tabel 2. 12. State the Art TRA memoderatori SCA terhadap CSF.....	41
Tabel 3. 1. Koefisien Cronbach Alpha dan Keterangan.....	52
<i>Tabel 4. 1. Profil Responden Keseluruhan</i>	<i>58</i>
Tabel 4. 2. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Jenis E-Commerce	59
Tabel 4. 3.Tabulasi Silang Umur (Generasi) dan Jenis E-Commerce	60
Tabel 4. 4. Tabulasi Silang Jenjang Pendidikan dan Jenis E-commerce.....	61
Tabel 4. 5. Tabulasi Silang Pekerjaan dan Jenis E-commerce.....	63
Tabel 4. 6 . Tabulasi Silang Generasi dan Jenis Kelamin	64
Tabel 4. 7. Tabulasi Silang Pekerjaan dan Jenjang Pendidikan	66
Tabel 4. 8. Tabulasi Silang Pekerjaan dan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 9. Uji Validitas Konvergen	70
Tabel 4. 10.Uji Validitas Diskriminan (\sqrt{AVE})	74
Tabel 4. 11.Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4. 12. Hasil Pengujian R-Square dan R-Square Adjusted	77
Tabel 4. 13. Tabel Keterangan Nilai R-Square dan R-Square Adjusted	77
Tabel 4. 14.Pengujian Pengaruh Langsung, Mediasi dan Moderasi.....	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model Penelitian.....	42
Gambar 4. 1. Model Struktural.....	76
Gambar 4. 2. Model Analisis Bootstrapping.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner Penelitian	119
Lampiran 2. Kuesioner Profil Responden	120
Lampiran 3. Petunjuk Pengisian Kuesioner	121
Lampiran 4. Glosarium Kuesioner	122
Lampiran 5. Kuesioner Penelitian	123