

Peran Konsistensi Informasi dalam Membentuk Kualitas Layanan Logistik dan Kepercayaan Pelanggan pada Jasa Kurir Berbasis Marketplace

Reza Fayaqun¹⁾ Dani Leonidas Sumarna²⁾ Febriani Sulistiyaningsih³⁾

^{1) 2) 3)} Fakultas Sekolah Vokasi Sarjana Terapan Logistik Bisnis, Universitas Logistik Bisnis Internasional

¹⁾ Email: rezafayaqun@ulbi.ac.id

²⁾ Email: danileonidas@ulbi.ac.id

³⁾ Email: febriani@ulbi.ac.id

Abstrak

Peningkatan digitalisasi layanan logistik pada marketplace telah mengubah cara pengguna berinteraksi dengan layanan kurir, di mana proses pengiriman semakin dimediasi oleh sistem informasi seperti pelacakan pengiriman dan notifikasi status secara real-time. Dalam konteks ini, konsistensi informasi menjadi faktor penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan dan kepercayaan. Namun, kajian logistics service quality (LSQ) selama ini masih lebih menekankan aspek operasional dan relatif terbatas dalam mengkaji peran kualitas informasi secara spesifik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh information consistency terhadap logistics service quality dan customer trust, serta menguji peran mediasi logistics service quality dalam hubungan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap pengguna layanan kurir berbasis marketplace. Data dianalisis menggunakan Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan pendekatan two-stage latent variable scores untuk memodelkan konstruk tingkat tinggi. Hasil analisis menunjukkan bahwa information consistency berpengaruh positif dan signifikan terhadap logistics service quality. Selain itu, logistics service quality berpengaruh signifikan terhadap customer trust. Information consistency juga terbukti memiliki pengaruh langsung terhadap customer trust. Hasil uji mediasi mengonfirmasi bahwa logistics service quality memediasi secara parsial hubungan antara information consistency dan customer trust.

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa konsistensi informasi merupakan faktor kunci dalam membentuk persepsi kualitas layanan logistik dan kepercayaan pengguna layanan kurir digital. Secara teoretis, penelitian ini memperluas kajian logistics service quality dengan menempatkan information consistency sebagai antecedent strategis. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi penyedia layanan kurir dan pengelola marketplace logistik untuk memprioritaskan pengelolaan konsistensi informasi lintas sistem dan kanal layanan guna meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: *information consistency, logistics service quality, customer trust, layanan kurir, SEM-PLS.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan pesat perdagangan elektronik dan distribusi barang di Indonesia telah meningkatkan ketergantungan masyarakat terhadap layanan kurir sebagai bagian integral dari sistem logistik digital. Dalam konteks ini, logistics service quality (LSQ) menjadi faktor kunci dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kinerja penyedia jasa kurir. Penelitian mutakhir dalam konteks layanan kurir berbasis e-commerce menegaskan bahwa evaluasi LSQ tidak hanya ditentukan oleh hasil fisik pengiriman, tetapi juga oleh kualitas proses layanan yang dialami pengguna selama pengiriman berlangsung, termasuk aspek koordinasi dan informasi layanan (Aleksandra Gulc, 2021).

Seiring meningkatnya digitalisasi layanan kurir, sistem informasi seperti pelacakan pengiriman, notifikasi status, dan layanan pelanggan berbasis digital memainkan peran sentral dalam membentuk pengalaman pengguna. Studi empiris menunjukkan bahwa kualitas informasi pengiriman, khususnya kejelasan, akurasi, dan keandalan informasi, menjadi bagian penting dalam evaluasi kualitas layanan logistik pada konteks B2C e-commerce (Aleksandra Gulc, 2021; Rai et al., 2020).

Konsep Logistics 4.0 menandai pergeseran sistem logistik menuju integrasi yang lebih erat antara proses fisik dan sistem digital. Winkelhaus dan Grosse (2020) melalui tinjauan sistematis menjelaskan bahwa Logistics 4.0 ditandai oleh peningkatan konektivitas, pertukaran data secara real-time, serta penggunaan sistem informasi terintegrasi untuk mendukung pengambilan keputusan logistik. Dalam lingkungan logistik yang sangat terdigitalisasi ini, kualitas layanan tidak hanya bergantung pada efisiensi operasional, tetapi juga pada kualitas dan konsistensi informasi yang mengalir antar sistem dan aktor logistik. Oleh karena itu, dalam konteks layanan kurir berbasis marketplace yang merupakan manifestasi praktis dari Logistics 4.0, pengelolaan konsistensi informasi menjadi elemen kunci dalam menjaga kualitas layanan logistik dan kepercayaan pengguna.

Perkembangan layanan kurir di era ekonomi digital juga ditandai oleh meningkatnya kompleksitas distribusi pada segmen last-mile delivery, khususnya di wilayah perkotaan. Buldeo Rai et al. (2020) menjelaskan bahwa model logistik modern, termasuk crowd logistics dan layanan kurir berbasis platform, melibatkan lebih banyak aktor, pola distribusi yang dinamis, serta ketergantungan tinggi pada sistem informasi digital untuk mengoordinasikan proses pengiriman. Kondisi ini meningkatkan risiko ketidaksesuaian informasi antar pihak apabila sistem dan proses tidak terintegrasi dengan baik. Dalam konteks tersebut, konsistensi informasi menjadi prasyarat penting agar pengguna dapat memahami status

pengiriman secara akurat dan membangun persepsi kualitas layanan yang positif di tengah kompleksitas layanan last-mile logistics.

Perkembangan layanan kurir berbasis marketplace tidak terlepas dari transformasi digital yang lebih luas dalam manajemen rantai pasok. Queiroz et al. (2020) melalui tinjauan sistematis menunjukkan bahwa digitalisasi rantai pasok mendorong peningkatan integrasi proses, transparansi informasi, dan koordinasi lintas aktor logistik. Namun, peningkatan keterhubungan sistem digital juga menuntut pengelolaan kualitas informasi yang lebih baik agar informasi yang disajikan dapat digunakan secara efektif dalam pengambilan keputusan. Dalam konteks layanan kurir digital, konsistensi informasi menjadi aspek penting untuk memastikan bahwa manfaat digitalisasi rantai pasok benar-benar diterjemahkan ke dalam peningkatan kualitas layanan logistik dan pengalaman pengguna.

Layanan kurir berbasis marketplace juga beroperasi dalam ekosistem logistik yang melibatkan kolaborasi horizontal antar berbagai aktor, seperti penyedia jasa pengiriman, platform digital, dan mitra distribusi. Pan et al. (2019) menjelaskan bahwa kolaborasi horizontal dalam sistem transportasi dan logistik menuntut tingkat koordinasi yang tinggi, terutama dalam pengelolaan informasi operasional dan pengambilan keputusan lintas organisasi. Ketika informasi yang dibagikan antar aktor tidak konsisten atau tidak selaras, efektivitas kolaborasi dapat menurun dan berimplikasi pada kualitas layanan yang dirasakan pengguna. Oleh karena itu, dalam konteks layanan kurir berbasis marketplace, konsistensi informasi menjadi elemen penting untuk mendukung koordinasi layanan dan menjaga kualitas layanan logistik secara keseluruhan.

Transformasi digital dalam sektor logistik merupakan bagian dari fenomena yang lebih luas dalam penerapan teknologi Industry 4.0, di mana proses operasional semakin terintegrasi dengan sistem digital dan berbasis data. Frank et al. (2019) menunjukkan bahwa adopsi teknologi digital memungkinkan organisasi untuk meningkatkan integrasi proses, visibilitas operasional, dan koordinasi lintas fungsi. Dalam konteks layanan kurir berbasis marketplace, digitalisasi ini tercermin melalui penggunaan sistem pelacakan, notifikasi pengiriman, dan platform layanan pelanggan yang terhubung secara real-time. Namun, peningkatan intensitas digitalisasi juga menuntut pengelolaan informasi yang lebih baik, karena ketidakkonsistenan informasi antar sistem berpotensi menurunkan persepsi kualitas layanan logistik dan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, pengelolaan konsistensi informasi menjadi tantangan strategis dalam implementasi logistik digital.

Namun demikian, literatur layanan digital juga menegaskan bahwa permasalahan utama dalam sistem

informasi layanan bukan hanya ketersediaan informasi, melainkan konsistensi informasi yang diterima pengguna lintas kanal dan waktu. Ketidaksesuaian antara informasi pelacakan, notifikasi sistem, dan penjelasan layanan pelanggan merupakan bentuk information inconsistency yang dapat menurunkan persepsi kualitas layanan dan memicu ketidakpercayaan pengguna (Maier et al., 2019).

Meskipun aspek kualitas informasi telah mulai diperhatikan, kajian logistics service quality masih cenderung memperlakukan informasi pengiriman sebagai atribut pelengkap, dan jarang memformalkan information consistency sebagai konstruk tersendiri yang diuji dampaknya terhadap LSQ dan customer trust, khususnya dalam konteks layanan kurir di negara berkembang. Padahal, dalam layanan kurir berbasis marketplace yang melibatkan banyak aktor dan sistem digital, konsistensi informasi merupakan prasyarat penting bagi transparansi, kredibilitas, dan keandalan layanan (Maltese, 2018; Joanna Ejdy & Aleksandra Gulc, 2020).

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran information consistency sebagai antecedent strategis dalam pembentukan logistics service quality dan customer trust pada layanan kurir berbasis marketplace di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

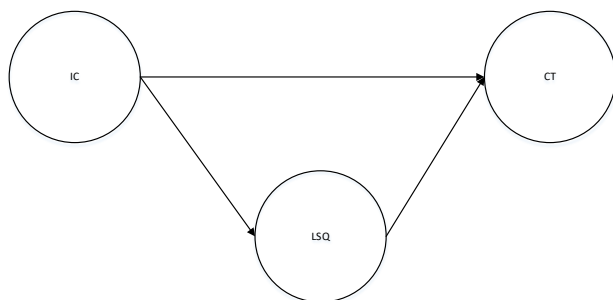
Berdasarkan tinjauan literatur dan pengembangan hipotesis, penelitian ini mengusulkan suatu model konseptual yang menjelaskan hubungan antara information consistency, logistics service quality, dan customer trust dalam konteks layanan kurir. Model penelitian ini dibangun dengan mempertimbangkan peran penting informasi pengiriman sebagai bagian integral dari pengalaman layanan logistik di era digital.

Dalam model yang diusulkan, information consistency diposisikan sebagai variabel eksogen yang merepresentasikan persepsi pengguna terhadap keselarasan dan ketidakkontradiktifan informasi pengiriman yang diterima melalui berbagai kanal layanan, seperti sistem pelacakan, notifikasi pengiriman, dan komunikasi dengan layanan pelanggan. Konsistensi informasi tersebut diasumsikan memengaruhi persepsi pengguna terhadap logistics service quality, karena informasi yang selaras mencerminkan koordinasi layanan yang baik dan pengelolaan proses pengiriman yang andal. Selanjutnya, logistics service quality diposisikan sebagai variabel mediasi yang menjembatani hubungan antara information consistency dan customer trust. Persepsi kualitas layanan logistik

yang positif diharapkan dapat memperkuat kepercayaan pengguna terhadap penyedia jasa kurir, baik dari aspek keandalan, integritas, maupun kompetensi layanan. Selain melalui logistics service quality, information consistency juga diasumsikan memiliki pengaruh langsung terhadap customer trust, mengingat informasi yang konsisten dapat secara langsung meningkatkan keyakinan pengguna terhadap kredibilitas dan transparansi layanan kurir. Dengan demikian, model penelitian ini mengakomodasi pengaruh langsung dan tidak langsung information consistency terhadap customer trust melalui logistics service quality. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menguji peran mediasi logistics service quality secara empiris serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme bagaimana kualitas informasi berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan pengguna dalam layanan kurir.

Tabel 1 Hipotesis

Kode	Pernyataan Hipotesis	Dasar Teoretis
H1	Information consistency berpengaruh positif terhadap logistics service quality	Konsistensi informasi mencerminkan koordinasi layanan dan kualitas proses layanan (Maltese, 2018; Gulc, 2021)
H2	Logistics service quality berpengaruh positif terhadap customer trust	Kualitas layanan yang andal dan konsisten membentuk kepercayaan pengguna (Mayer et al., 1995; Ejdy & Gulc, 2020)
H3	Information consistency berpengaruh positif terhadap customer trust	Informasi yang konsisten mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kredibilitas layanan (Maier et al., 2019; Ejdy & Gulc, 2020)
H4	Logistics service quality memediasi hubungan information consistency dan customer trust	Kualitas layanan menjadi mekanisme utama pembentukan trust dari pengalaman informasional (Gulc, 2021; Ejdy & Gulc, 2020)



3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Second Order – Two-Stage LV)

Pengujian model pengukuran dilakukan menggunakan pendekatan two-stage latent variable scores untuk merepresentasikan konstruk tingkat tinggi (higher-order constructs). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas dan validitas konvergen.

Tabel 2 Reliabilitas dan Validitas Konvergen Konstruk (Second Order – LV)

Konstruk	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (pc)	AVE
Information Consistency (IC)	0.908	0.935	0.783
Logistics Service Quality (LSQ)	0.931	0.948	0.784
Customer Trust (CT)	0.957	0.969	0.885

Interpretasi:

- Seluruh nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability > 0.70
- Seluruh AVE > 0.50, menandakan validitas konvergen terpenuhi
- Nilai reliabilitas CT yang tinggi mencerminkan homogenitas persepsi kepercayaan pengguna

3.2 Evaluasi Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diuji menggunakan kriteria HTMT pada konstruk second order.

Tabel 3 HTMT Antar Konstruk (Second Order)

Konstruk	IC	LSQ	CT
IC	—	0.904	0.944
LSQ		—	0.948
CT			—

Nilai HTMT yang tinggi pada tingkat SECOND ORDER dapat diterima dalam penelitian ini, karena konstruksi secara teoritis terkait dan dimodelkan menggunakan pendekatan variabel laten dua tahap, yang berfokus pada parsimoni daripada pemisahan ketat konstruksi yang berdekatan secara konseptual.

Interpretasi:

- Nilai HTMT berada di atas ambang konservatif 0.90
- Kondisi ini dapat diterima mengingat **kedekatan konseptual** antara kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepercayaan dalam konteks layanan kurir
- Hasil ini mencerminkan keterkaitan alami antar konstruk, bukan kegagalan pengukuran

3.3 Evaluasi Model Struktural

Pengujian model struktural dilakukan menggunakan bootstrapping 5.000 subsampel untuk menilai signifikansi hubungan antar konstruk.

Tabel 4 Hasil Uji Hubungan Langsung (Direct Effects)

Hipotesis	Jalur	Koefisien (β)	t-stat	p-value	Keputusan
H1	IC → LSQ	0.847	43.998	0.000	Diterima
H2	LSQ → CT	0.552	10.459	0.000	Diterima
H3	IC → CT	0.416	7.867	0.000	Diterima

Interpretasi:

- Information consistency berpengaruh sangat kuat terhadap logistics service quality
- Logistics service quality berpengaruh signifikan terhadap customer trust
- Information consistency juga memiliki pengaruh langsung terhadap

3.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5 Nilai R^2 Model Struktural

Variabel Endogen	R^2	R^2 Adjusted	Interpretasi
LSQ	0.717	0.715	Kuat
CT	0.866	0.864	Sangat kuat

Interpretasi:

- 71,7% variasi LSQ dijelaskan oleh information consistency
- 86,6% variasi customer trust dijelaskan oleh IC dan LSQ
- Model memiliki daya jelaskan yang sangat tinggi

3.5 Effect Size (f^2)

Tabel 6 Nilai Effect Size (f^2)

Jalur	f^2	Kategori
IC → LSQ	2.533	Sangat besar (dominan)
LSQ → CT	0.642	Besar
IC → CT	0.364	Besar

Interpretasi:

- Information consistency merupakan prediktor dominan bagi LSQ
- LSQ dan IC sama-sama memberikan kontribusi besar terhadap CT
-

3.6 Uji Mediasi (Indirect Effect)

Tabel 7 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung

Jalur Tidak Langsung	Koefisien (β)	Keputusan
IC → LSQ → CT	0.467	Signifikan

Berdasarkan hasil tersebut, logistics service quality terbukti **memediasi sebagian (partial mediation)** hubungan antara information consistency dan customer trust.

Tabel 5.7 Total Effect Antar Konstruk

Jalur	Total Effect
IC → CT	0.883

4. PEMBAHASAN

Peran Information Consistency terhadap Logistics Service Quality

Hasil penelitian menunjukkan bahwa information consistency memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap logistics service quality. Temuan ini menegaskan bahwa dalam layanan kurir berbasis digital, persepsi kualitas layanan tidak hanya dibangun melalui kinerja fisik pengiriman, tetapi sangat dipengaruhi oleh keselarasan informasi yang diterima pengguna sepanjang proses pengiriman. Konsistensi antara sistem pelacakan, notifikasi, dan komunikasi layanan pelanggan menciptakan persepsi koordinasi layanan yang baik, yang kemudian diterjemahkan pengguna sebagai kualitas layanan yang tinggi.

Pengaruh Logistics Service Quality terhadap Customer Trust

Logistics service quality terbukti berpengaruh signifikan terhadap customer trust. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa kepercayaan pengguna terhadap layanan kurir dibentuk melalui evaluasi menyeluruh atas pengalaman layanan, termasuk keandalan, ketepatan waktu, dan kualitas koordinasi layanan. LSQ berperan sebagai mekanisme utama yang mentransformasikan pengalaman layanan menjadi keyakinan jangka panjang terhadap penyedia jasa kurir.

Pengaruh Langsung Information Consistency terhadap Customer Trust

Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa logistics service quality berperan sebagai **mediator parsial** dalam hubungan antara information consistency dan customer trust. Efek tidak langsung yang relatif besar menunjukkan bahwa sebagian besar pengaruh information consistency terhadap kepercayaan pengguna bekerja melalui peningkatan persepsi kualitas layanan. Namun, pengaruh langsung yang tetap signifikan menegaskan bahwa konsistensi informasi juga memiliki nilai intrinsik dalam membangun kepercayaan.

Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperluas kajian logistics service quality dengan menempatkan information consistency sebagai antecedent kunci dalam

pembentukan persepsi kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan. Temuan ini menegaskan bahwa dimensi informasional bukan sekadar pelengkap, melainkan elemen strategis dalam manajemen layanan kurir digital.

Implikasi Praktis

Bagi penyedia layanan kurir dan marketplace logistik, hasil penelitian ini menekankan pentingnya pengelolaan konsistensi informasi lintas sistem dan kanal komunikasi. Investasi pada integrasi data, sinkronisasi notifikasi, dan keselarasan informasi operasional dapat memberikan dampak signifikan terhadap persepsi kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan utama sebagai berikut.

Pertama, **information consistency terbukti memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap logistics service quality**. Temuan ini menunjukkan bahwa dalam konteks layanan kurir berbasis digital, persepsi kualitas layanan pengguna sangat ditentukan oleh konsistensi informasi pengiriman yang diterima melalui berbagai kanal, seperti sistem pelacakan, notifikasi otomatis, dan layanan pelanggan. Dengan demikian, kualitas layanan logistik tidak semata-mata dipersepsikan dari kinerja fisik pengiriman, tetapi juga dari sejauh mana informasi layanan disajikan secara selaras dan tidak kontradiktif.

Kedua, **logistics service quality berpengaruh signifikan terhadap customer trust**. Hasil ini menegaskan bahwa pengalaman layanan logistik yang dinilai berkualitas—baik dari aspek keandalan, ketepatan waktu, maupun koordinasi layanan—mampu membangun kepercayaan pengguna terhadap penyedia jasa kurir. Logistics service quality berperan sebagai mekanisme utama yang menghubungkan pengalaman operasional dengan pembentukan kepercayaan jangka panjang.

Ketiga, penelitian ini menemukan bahwa **information consistency juga berpengaruh langsung terhadap customer trust**. Temuan ini

mengindikasikan bahwa konsistensi informasi mampu membangun kepercayaan pengguna secara langsung, bahkan sebelum pengguna mengevaluasi kualitas layanan secara menyeluruh. Informasi yang konsisten menciptakan persepsi transparansi, kredibilitas, dan profesionalisme layanan kurir.

Keempat, hasil uji mediasi menunjukkan bahwa **logistics service quality memediasi secara parsial hubungan antara information consistency dan customer trust**. Artinya, pengaruh information consistency terhadap kepercayaan pengguna terjadi melalui dua jalur, yaitu jalur langsung dan jalur tidak langsung melalui peningkatan persepsi kualitas layanan. Efek tidak langsung yang relatif lebih besar menegaskan bahwa sebagian besar pembentukan kepercayaan pengguna bekerja melalui evaluasi kualitas layanan logistik yang dipengaruhi oleh konsistensi informasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa **information consistency merupakan faktor kunci dan strategis dalam membentuk logistics service quality dan customer trust** dalam layanan kurir berbasis digital.

5.1 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran praktis dapat diberikan kepada penyedia layanan kurir dan pengelola marketplace logistik sebagai berikut.

Pertama, penyedia layanan kurir disarankan untuk **memprioritaskan pengelolaan konsistensi informasi lintas sistem dan kanal layanan**. Sinkronisasi antara sistem pelacakan, notifikasi pengiriman, dan komunikasi layanan pelanggan perlu menjadi fokus utama agar pengguna menerima informasi yang selaras dan dapat dipercaya.

Kedua, perusahaan logistik perlu melihat **information consistency sebagai bagian integral dari strategi peningkatan kualitas layanan**, bukan sekadar fungsi pendukung teknologi. Investasi pada integrasi data, pembaruan status pengiriman secara real-time yang akurat, serta standar komunikasi yang seragam dapat memberikan dampak signifikan terhadap persepsi kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan.

Ketiga, hasil penelitian ini menyarankan agar penyedia layanan kurir **tidak hanya berfokus**

pada kecepatan dan ketepatan pengiriman, tetapi juga pada kualitas pengalaman informasional pengguna. Pengalaman informasi yang konsisten dan dapat diprediksi terbukti menjadi fondasi penting dalam membangun kepercayaan pengguna.

5.1.1 Saran Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini membuka peluang pengembangan kajian logistics service quality dengan **menempatkan information consistency sebagai antecedent utama**. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan model ini dengan memasukkan variabel lain, seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, atau niat penggunaan berkelanjutan, untuk memperluas pemahaman mengenai dampak jangka panjang kualitas informasi dalam layanan logistik.

Selain itu, penelitian lanjutan dapat mengeksplorasi **peran moderasi**, seperti tingkat literasi digital atau intensitas penggunaan layanan kurir, guna memahami apakah pengaruh information consistency terhadap kualitas layanan dan kepercayaan berbeda pada kelompok pengguna tertentu.

5.1.2 Keterbatasan dan Saran Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya berfokus pada pengguna layanan kurir secara umum tanpa membedakan jenis layanan atau penyedia jasa kurir tertentu. Penelitian selanjutnya dapat melakukan perbandingan antar penyedia layanan atau antar model bisnis logistik.

Kedua, penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan data persepsi pengguna. Penelitian di masa mendatang dapat mengombinasikan data persepsi dengan data operasional atau data perilaku aktual pengguna untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

6. REFERENSI

Barratt, M., & Oke, A. (2007). Antecedents of supply chain visibility in retail supply chains: A resource-based theory perspective. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 37(2), 121–147. <https://doi.org/10.1108/09600030710734886>

- Ejdys, J., & Gulc, A. (2020). Trust in courier services and its antecedents as a determinant of perceived service quality and future intention to use courier service. *Sustainability*, 12(21), 9088. <https://doi.org/10.3390/su12219088>
- Gulc, A. (2021). Multi-stakeholder perspective of courier service quality in B2C e-commerce. *PLOS ONE*, 16(5), e0251728. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0251728>
- Khairi. (2023). Pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepercayaan pengguna. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 9(2), 671–681. <https://doi.org/10.17358/JABM.9.2.671>
- Maier, C., Laumer, S., & Weitzel, T. (2019). Information overload and information inconsistency in digital services. *Information Systems Journal*, 29(6), 1363–1391.
- Maltese, V. (2018). Digital transformation challenges for universities: Ensuring information consistency across digital services. *Cataloging & Classification Quarterly*, 56(7), 592–606. <https://doi.org/10.1080/01639374.2018.1504847>
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Nabilah. (2021). Pengaruh kualitas informasi terhadap persepsi kualitas layanan. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 10(1). <https://doi.org/10.31932/JPE.V10I1.4089>
- Rai, A., Patnayakuni, R., & Seth, N. (2020). Firm performance impacts of digitally enabled supply chain integration capabilities. *MIS Quarterly*, 44(1), 225–246.
- Brandon-Jones, E., Squire, B., Autry, C. W., & Petersen, K. J. (2014). A contingent resource-based perspective of supply chain resilience and robustness. *Journal of Supply Chain Management*, 50(3), 55–73. <https://doi.org/10.1111/jscm.12050>
- Buldeo Rai, H., Verlinde, S., Macharis, C., & Meers, D. (2020). Crowd logistics: An opportunity for more sustainable

- urban freight transport? *European Transport Research Review*, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12544-020-00416-9>
- Chen, J. V., Yen, D. C., & Rajkumar, T. M. (2021). Investigating logistics service quality in omni-channel retailing. *International Journal of Production Economics*, 231, 107842. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107842>
- Frank, A. G., Dalenogare, L. S., & Ayala, N. F. (2019). Industry 4.0 technologies: Implementation patterns in manufacturing companies. *International Journal of Production Economics*, 210, 15–26. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.01.004>
- Gulc, A. (2022). Logistics service quality in e-commerce from the customer perspective. *Transportation Research Procedia*, 62, 268–275. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.02.034>
- Huo, B., Tian, M., Tian, Y., & Zhang, Q. (2020). The dilemma of supply chain information sharing: Effects on firm performance. *International Journal of Operations & Production Management*, 40(6), 737–763. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-07-2019-0519>
- Ivanov, D., & Dolgui, A. (2020). Viability of interconnected supply networks: Extending the supply chain resilience angles. *International Journal of Production Research*, 58(10), 2904–2915. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1685697>
- Kwak, D. W., Seo, Y. J., & Mason, R. (2022). Investigating the relationship between logistics service quality and customer satisfaction in online retailing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 65, 102493. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102493>
- Pan, S., Trentesaux, D., Ballot, E., & Huang, G. Q. (2019). Horizontal collaborative transport: Survey of solutions and practices. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 131, 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2019.09.006>
- Park, J., Lee, H., & Kim, S. (2022). Last-mile delivery service quality and customer behavioral intention in e-commerce logistics. *Sustainability*, 14(5), 2786. <https://doi.org/10.3390/su14052786>
- Queiroz, M. M., Fosso Wamba, S., Machado, M. C., & Telles, R. (2020). Smart manufacturing and supply chain management: A systematic literature review. *International Journal of Production Research*, 58(9), 2724–2741. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1661540>
- Rai, A., Patnayakuni, R., & Seth, N. (2020). Firm performance impacts of digitally enabled supply chain integration capabilities. *MIS Quarterly*, 44(1), 225–246. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/13239>
- Winkelhaus, S., & Grosse, E. H. (2020). Logistics 4.0: A systematic review towards a new logistics system. *International Journal of Production Research*, 58(1), 18–43. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1600894>
- Zhu, S., Song, J., Hazen, B. T., Lee, K., & Cegielski, C. (2018). How supply chain analytics enables operational supply chain transparency. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 48(1), 47–68. <https://doi.org/10.1108/IJPDLM-11-2016-0331>