



**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN SERVICE QUALITY
DAN BUSINESS PROSES
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PERUSAHAAN EXPRESS LOGISTIK RPX**

THESIS

ESTI PRATIWI

55123110044

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA TAHUN**

2025



**PENGARUH PENGGUNAAN TEKNOLOGI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN SERVICE QUALITY
DAN BUSINESS PROSES SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PADA PERUSAHAAN EXPRESS LOGISTIK
RPX**

THESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

ESTI PRATIWI

55123110044

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA TAHUN
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penggunaan teknologi terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan RPX Express Logistik, dengan kualitas layanan dan kinerja proses bisnis sebagai variabel intervening. Latar belakang penelitian ini didorong oleh meningkatnya digitalisasi sektor logistik dan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan pengalaman pelanggan di tengah tantangan operasional, seperti keterbatasan cakupan layanan pickup, keterlambatan pengiriman khususnya di luar Pulau Jawa serta pemanfaatan platform digital yang belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner online terhadap 100 responden, dan dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS). Variabel yang diuji meliputi penggunaan teknologi (X), kualitas layanan (Z1), proses bisnis (Z2), dan kepuasan pelanggan (Y), dengan total 36 indikator berdasarkan model SERVQUAL dan kerangka proses bisnis logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan proses bisnis, yang selanjutnya berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dan proses bisnis terbukti sebagai mediator parsial, yang menunjukkan bahwa pengaruh teknologi tidak hanya bersifat langsung tetapi juga melalui peningkatan layanan internal dan efisiensi alur kerja. Temuan ini menegaskan pentingnya investasi pada sistem pelacakan digital, dukungan layanan pelanggan, serta platform yang mudah digunakan guna memenuhi ekspektasi pelanggan di era e-commerce. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis dalam pengembangan strategi digital yang berorientasi pada pelanggan dan memperkuat landasan teoritis mengenai hubungan antara digitalisasi operasional, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Penggunaan Teknologi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Proses Bisnis, Logistik Ekspres, Transformasi Digital

ABSTRACT

This study explores the influence of technology usage on customer satisfaction in RPX Express Logistics, mediated by service quality and business process performance. The study is driven by increasing digitalization in the logistics sector and the pressing need to enhance customer experience amidst operational challenges, such as limited pickup coverage, delivery delays—especially outside Java Island—and underutilization of key digital platforms. Using a quantitative research method, data were collected from 100 respondents through an online questionnaire and analyzed using the Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) approach. The variables examined include technology usage (X), service quality (Z1), business process (Z2), and customer satisfaction (Y), with a total of 36 indicators drawn from validated models including SERVQUAL and logistics business process frameworks. The findings confirm that technology usage significantly affects both service quality and business process, which in turn positively impact customer satisfaction. Both service quality and business process are validated as partial mediators, indicating that the influence of digital tools is not only direct but also operates through internal service improvements and workflow efficiency. The study highlights that investments in digital tracking, customer support systems, and user-friendly platforms are crucial to meet rising expectations in e-commerce-driven logistics. This research contributes to the practical development of customer-oriented digital strategies in logistics services, and offers theoretical reinforcement to models linking operational digitalization, service excellence, and consumer satisfaction. Moreover, it aligns with broader efforts to advance digital transformation in Indonesia's logistics infrastructure as part of industry 4.0 readiness.

Keywords: Technology Usage, Customer Satisfaction, Service Quality, Business Process, Express Logistics, Digital Transformation

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Penggunaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan
Dengan Service Quality Dan Business Proses Sebagai Variabel
Intervening Pada Perusahaan Express Logistik Rpx

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Esti Pratiwi

NIM : 55123110044

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 15 Agustus 2025

Mengesahkan,
Pembimbing



Prof. Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si

NIDN. 0426016303

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



DR. Nurul Hidayah, M.Si, Ak
NIDN. 030706036901



Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM
NIDN. 0319127202

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Pengaruh Penggunaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dimediasi Oleh Service Quality Dan Business Proses Pada Perusahaan Express Logistik Rpx

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Esti Pratiwi

NIM : 55123110044

Program : Magister Manajemen

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua Informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan telah dinyatakan secara jelas oleh sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta,



s,
Esti Pratiwi

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : ESTI PRATIWI
NIM */Student id Number* : 55123110044
Program Studi */Study program* : S2 Manajemen

dengan judul:

/The title:

“Pengaruh Penggunaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Service Quality Dan Business Proses Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Express Logistik XYZ”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:

/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

04 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:

and the similarity percentage obtained was:

17 %

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 04 September 2025

Kepala Administrasi/ Tata Usaha

FEB Universitas Mercu Buana

/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala berkah dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan penelitian ini dengan judul: “Pengaruh Waktu Tunggu dan Layanan Karyawan terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Rumah Sakit dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pasien”. Penulisan penelitian ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

- 1) Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
- 2) Mama, dan adik yang selalu memberikan semangat, doa dan dorongan yang sangat besar bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
- 3) Ibu Dr. Dewi Nusraningrum, Msi selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi sampai selesai tesis ini.
- 4) Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas berbagai bentuk dukungan yang telah diberikan.

Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang memerlukannya untuk penelitian berikutnya ataupun untuk menambah wawasan dari isi penelitian ini walaupun masih banyak faktor lainnya yang tidak dibahas dari segi teknik penyusunan maupun pembahasan materi.

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
LEMBAR SIMILARITY CHECK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1. Supply Chain Manajemen (SCM).....	10
2.1.2. Bisnis Proses dalam bidang Logistik	12
2.1.3. Digitalisasi Logistik	18
2.1.4. Kepuasan Pelanggan	20
2.1.5. SERVQUAL.....	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. SOTA.....	34
2.4. Kerangka Pemikiran.....	37
2.5. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1. Desain Penelitian.....	40
3.2. Defisi dan Operasional Variabel.....	40

3.3.	Populasi dan Sampel	42
3.4.	Jenis dan Metode Pengumpulan Data	44
3.5.	Metode Analisis Data	44
3.5.1	Analisis Outer Model	44
3.5.2	Analisis Inner Model.....	45
3.5.3	Analisis Statistik Deskriptif	46
3.5.4	Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Deskripsi Perusahaan	50
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	51
4.3	ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF	54
4.3.1	Analisis Deskriptif Variabel Penggunaan Teknologi (X1).....	54
4.3.2	Analisis Deskriptif Variabel Service Quality (Z1)	55
4.3.3	Analisis Deskriptif Business Process (Z2).....	57
4.3.4	Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan (Y)	58
4.4	HASIL ANALISIS DATA SEM-PLS (<i>Partial Least Square</i>)	59
4.4.1	Pengujian Model Measurement (Outer Model)	61
4.4.2	Pengujian Struktural Model (Inner Model)	71
4.5	PEMBAHASAN	80
4.5.1	Penggunaan Teknologi Terhadap Service Quality	80
4.5.2	Penggunaan Teknologi Terhadap Business Process.....	80
4.5.3	Penggunaan Teknologi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.5.4	Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4.5.5	Business Process Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
4.5.6	Bisnis Proses diduga menjadi variabel intervening dalam hubungan antara Penggunaan Teknologi dan Kepuasan Pelanggan.....	84
4.5.7	Service Quality diduga menjadi variabel intervening dalam hubungan antara Penggunaan Teknologi dan Kepuasan Pelanggan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	KESIMPULAN	86

5.2	SARAN	87
	DAFTAR PUSTAKA	89
	LAMPIRAN	94



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Voice Of Customer	4
Tabel 2 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3 SOTA.....	34
Tabel 4 Operasional Variabel	42
Tabel 5 Skala Linkert	47
Tabel 6 Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi model struktural.....	48
Tabel 7 Karakteristik Responden	52
Tabel 8 Analisis Deskriptif Variabel Variabel Penggunaan Teknologi.....	54
Tabel 9 Analisis Deskriptif Variabel Service Quality.....	55
Tabel 10 Analisis Deskriptif Business Process	57
Tabel 11 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 12 Uji Convergent Outer Loading.....	63
Tabel 13 Nilai Cross Loading Seluruh Variabel dan Konstruk Model Penelitian.....	64
Tabel 14 Nilai Fornell-Larcker Criterion	66
Tabel 15 Nilai Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) dari Seluruh Variabel Penelitian....	67
Tabel 16 Nilai AVE (Average Variance Extraction) Model Penelitian.....	68
Tabel 17 Cronbach's Alpha	71
Tabel 18 Composite Reliability.....	71
Tabel 19 R-Square (R^2) dan Q-SQUARE (Q^2)	73
Tabel 20 Pengujian Hipotesis untuk Pengaruh Langsung.....	76
Tabel 21 Pengujian Hipotesis untuk Pengaruh Tidak Langsung.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Coverage Pickup RPX 2024.....	5
Gambar 2 Cakupan Delivery RPX.....	5
Gambar 3 Support awareness.....	6
Gambar 4 Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 5 Hipotesis.....	38
Gambar 6 Diagram Model Penelitian	61

