

PENGARUH FITUR *REAL-TIME TRACKING* PADA JASA EKSPEDISI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELACAKAN PENGIRIMAN



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana
pada Program Studi Teknik Logistik

Oleh:

Mohamad Fauzan Yaqdhan

NIM 2106138

PROGRAM STUDI TEKNIK LOGISTIK
FAKULTAS PENDIDIKAN TEKNIK DAN INDUSTRI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025

PENGARUH FITUR *REAL-TIME TRACKING* PADA JASA EKSPEDISI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELACAKAN
PENGIRIMAN

Oleh
Mohamad Fauzan Yaqdhan

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Teknik pada Fakultas Pendidikan Teknik dan Industri

© Mohamad Fauzan Yaqdhan 2025
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

HALAMAN PENGESAHAN

MOHAMAD FAUZAN YAQDHAN

**PENGARUH FITUR *REAL-TIME TRACKING* PADA JASA EKSPEDISI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM PELACAKAN
PENGIRIMAN**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Dr. Yayat, M.Pd.

NIP. 196805011993021001

Pembimbing II



Dwi Novi Wulansari, ST., M.T.

NIP. 920200419891113201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Logistik



Prof. Dr. Ir. H. Mumu Komaro, M.T.

NIP. 196605031992021001

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Fauzan Yaqdhan

NIM : 2106138

Program Studi : Teknik Logistik

Judul Karya : Pengaruh Fitur *Real-Time Tracking* Pada Jasa Ekspedisi

Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pelacakan Pengiriman

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri.

Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan,

bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang

telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di

Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung, 03 Juli 2025



Mohamad Fauzan Yaqdhan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, serta karunia-Nya yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh Fitur *Real-Time Tracking* pada Jasa Ekspedisi terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pelacakan Pengiriman" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Logistik, Fakultas Pendidikan Teknologi dan Industri, Universitas Pendidikan Indonesia.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orangtua tercinta, yang telah membesarkan, menyekolahkan, dan membiayai pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi. Terima kasih atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta segala pengorbanan moril dan materiil yang menjadi fondasi utama dalam perjalanan studi dan penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Yayat, M.Pd. selaku dosen pembimbing I dan Dwi Novi Wulansari, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing II, atas bimbingan, arahan, dan waktu yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. H. Purnawan, S.Pd., M.T., Hanissa Okitasari, S.T., M.Sc., dan Wiku Larutama, S.T., M.Eng. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, kritik, dan saran yang sangat membangun demi penyempurnaan penelitian ini.
4. Syifa Hasna Febriana, seseorang yang sangat berarti dan setia mendampingi. Terima kasih atas dukungan, pengertian, dan kesabaran yang begitu menguatkan selama proses penulisan skripsi ini, meskipun harus dijalani dalam keterbatasan jarak.
5. Irfan "Weng" Thammy, sahabat seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi, atas dukungan dan semangatnya. Tak lupa juga untuk *boyband* saya: Okun, Mamah, Fahmi, Dasep dan Dewang, yang selalu menghadirkan tawa, candaan, serta energi positif di tengah tekanan akademik.

6. Kolega dan partner asisten praktikum serta seluruh warga laboratorium, atas kerja sama dan kebersamaan yang luar biasa selama ini.
7. Terakhir, ucapan terima kasih ditujukan kepada musisi inspiratif John Mayer, yang meskipun tidak terlibat secara langsung, namun melalui karya-karyanya telah menjadi teman setia di malam-malam revisi. Lirik dan musiknya kerap menjadi pengingat sekaligus penguat untuk tetap bertahan di tengah beratnya hidup di masa-masa ini.

Penulis telah berupaya sebaik mungkin dalam penyusunan skripsi ini, tetapi tidak menutup kemungkinan masih terdapat kesalahan. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menerima segala kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 03 Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Pertumbuhan *e-commerce* yang pesat di Indonesia telah meningkatkan kebutuhan akan layanan logistik yang cepat, transparan, dan dapat dipercaya. Salah satu elemen penting dalam menunjang layanan pengiriman adalah keberadaan fitur *real-time tracking* yang memungkinkan pelanggan memantau status pengiriman secara aktual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur *real-time tracking* Shopee Express terhadap kepuasan pelanggan dalam pelacakan pengiriman, serta menguji peran mediasi transparansi informasi dan kepercayaan pelanggan dalam hubungan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal-eksplanatori. Data dikumpulkan melalui kuesioner *online* yang disebarkan kepada 100 responden yang berdomisili di Kota Bandung dan telah menggunakan fitur pelacakan minimal tiga kali dalam enam bulan terakhir. Teknik analisis yang digunakan meliputi regresi linear sederhana dan analisis mediasi dengan pendekatan bootstrapping menggunakan *PROCESS Macro Model 4*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur *real-time tracking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, variabel transparansi informasi dan kepercayaan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara *real-time tracking* dan kepuasan pelanggan secara signifikan, sehingga hubungan tersebut termasuk dalam kategori mediasi parsial. Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas fitur pelacakan tidak hanya dinilai dari fungsionalitas teknisnya, tetapi juga dari persepsi pelanggan terhadap kejelasan informasi dan rasa percaya yang dibangun selama proses pengiriman. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan layanan logistik berbasis digital dan memberikan implikasi praktis bagi penyedia jasa pengiriman untuk terus meningkatkan kualitas layanan pelacakan secara menyeluruh.

Kata Kunci: Kepercayaan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, *Real-Time Tracking*, Shopee Express, Transparansi Informasi

ABSTRACT

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has significantly increased the demand for fast, transparent, and reliable logistics services. One crucial component in supporting delivery services is the availability of real-time tracking features, which allow customers to monitor the status of their shipments in real-time. This study aims to analyze the influence of the real-time tracking feature of Shopee Express on customer satisfaction in shipment tracking, while also examining the mediating roles of information transparency and customer trust. A quantitative causal-explanatory method was employed, with data collected through an online questionnaire distributed to 100 respondents residing in Bandung who had used the tracking feature at least three times in the last six months. The data were analyzed using simple linear regression and mediation analysis with bootstrapping through PROCESS Macro Model 4. The findings indicate that the real-time tracking feature significantly and positively affects customer satisfaction. Furthermore, both information transparency and customer trust significantly mediate the relationship between real-time tracking and customer satisfaction, suggesting a partial mediation effect. These results highlight that the effectiveness of tracking features is not only measured by their technical functionality, but also by how they influence customer perceptions regarding information clarity and trust in the delivery process. This study offers theoretical contributions to the development of digital logistics services and provides practical implications for delivery service providers to enhance the overall quality of tracking features.

Keywords: *Customer Satisfaction, Customer Trust, Information Transparency, Real-Time Tracking, Shopee Express*

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	5
2.2 Kepercayaan Pelanggan.....	6
2.3 Pengiriman.....	6
2.4 <i>Real-Time Tracking</i>	7
2.5 Transparansi Informasi	7
2.6 Shopee Express.....	8
2.7 Variabel Penelitian	9
2.8 Pengujian Instrumen Penelitian	10
2.9 Pengujian Prasyarat Analisis.....	12
2.10 Pengujian Hipotesis	14
2.11 Penelitian Terdahulu	17
2.12 Kerangka Pemikiran	23
2.13 Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Populasi dan Sampel.....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4 Prosedur Analisis Data.....	27
3.4.1 Tahap Pendahuluan	28
3.4.2 Tahap Penyusunan Instrumen	28
3.4.3 Tahap Pengumpulan Data	30
3.4.4 Tahap Pengolahan dan Analisis Data	30
3.4.5 Tahap Penarikan Kesimpulan.....	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Karakteristik Responden dan Rancangan Pembahasan	36
4.2 Hasil Uji Prasyarat Analisis	37
4.2.1 Hasil Uji Normalitas	37
4.2.2 Hasil Uji Linearitas	38
4.2.3 Hasil Uji Multikolinearitas	40
4.3 Hasil Uji Hipotesis.....	41
4.3.1 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana (H_{11}).....	41
4.3.2 Hasil Uji Mediasi (H_{12} & H_{13})	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
DAFTAR LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Fitur <i>Real-Time Tracking</i> Shopee Express	9
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
Gambar 3.1 Diagram Alir.....	27
Gambar 3.2 Tata Hubung Variabel	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	37
Gambar 4.2 Grafik P-Plot	38
Gambar 4.3 Grafik <i>Scatter Plot</i> Variabel X terhadap M2	40
Gambar 4.4 Grafik Histogram.....	43
Gambar 4.5 Grafik <i>Scatter Plot</i> Variabel X terhadap Y	43
Gambar 4.6 Model Jalur Mediasi.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skor Penilaian	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	31
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4.1 Hasil Uji Linearitas	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Signifikansi Model.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Signifikansi Koefisien Regresi	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Mediasi	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian	57
Lampiran 2. Surat Pernyataan Validator	62
2.1 Validator 1	62
2.2 Validator 2	63
Lampiran 3. Lembar Kuesioner Penelitian	64
Lampiran 4. Hasil Kuesioner Data Pilot	69
Lampiran 5. Hasil Uji Validitas	77
5.1 Variabel X	77
5.2 Variabel Y	80
5.3 Variabel M1	82
5.4 Variabel M2	83
Lampiran 6. Uji Reliabilitas	85
6.1 Variabel X	85
6.2 Variabel Y	85
6.3 Variabel M1	85
6.4 Variabel M2	85
Lampiran 7. Hasil Kuesioner 100 Sampel	86
Lampiran 8. Output Uji Prasyarat Analisis	110
8.1 Output Uji Normalitas	110
8.2 Output Uji Linearitas	113
8.3 Output Uji Multikolinearitas	113
Lampiran 9. Output Uji Hipotesis	114
9.1 Output Regresi Linear Sederhana	114
9.2 Output Uji Mediasi	116

DAFTAR SINGKATAN

ANOVA	: <i>Analysis of Variance</i>
BLUE	: <i>Best Linear Unbiased Estimator</i>
BPS	: Badan Pusat Statistik
CI	: <i>Confidence Interval</i>
CRM	: <i>Customer Relationship Management</i>
GIS	: <i>Geographic Information System</i>
GPS	: <i>Global Positioning System</i>
LLCI	: <i>Lower Level of Confidence Interval</i>
RFID	: <i>Radio Frequency Identification</i>
ULCI	: <i>Upper Level of Confidence Interval</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>

DAFTAR PUSTAKA

- Ada, E., Sagnak, M., Kazancoglu, Y., Luthra, S., & Kumar, A. (2021). *A Framework for Evaluating Information Transparency in Supply Chains. Journal of Global Information Management*, 29(6), 1–22. <https://doi.org/10.4018/JGIM.20211101.0a45>
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Supply Chain Logistics Management*. In *Mcgraw-Hill Education* (Fifth, Vol. 3, Nomor 1). Mcgraw-Hill Education.
- Budiawan, I., Romdonni, A. R., & Harafani, H. (2024). Analisa Kualitas Website SPX Shopee pada Shopee Express Menggunakan Webqual 4.0. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8, 34489–34497.
- Callahan, J. (2023). *Enhancing Logistics Tracking Accuracy and Timeliness Using High-Speed Monitoring Terminals. Journal of Computer Technology and Software*, 2(2), 3–5. <https://ashpress.org/index.php/jcts/article/view/58>
- Christopher, M. (2023). *Logistics and supply chain management* (6 ed.). Pearson.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Curry, D. (2025). *Shopee Revenue and Usage Statistics (2025)*. Business of Apps. <https://www.businessofapps.com/data/shopee-statistics/>
- Dehghanpouri, H., Soltani, Z., & Rostamzadeh, R. (2020). *The Impact of Trust, Privacy and Quality of Service on The Success of E-CRM: The Mediating Role of Customer Satisfaction. Journal of Business and Industrial Marketing*, 35(11), 1831–1847. <https://doi.org/10.1108/JBIM-07-2019-0325>
- Dita. (2024). *Cara Melacak Paket Shopee di Maps Dengan Mudah*. Tipkerja.
- 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 (Switzerland)*, 12(21), 1–19. <https://doi.org/10.3390/su12219088>
- Ellen, S. (2020). *Slovin's Formula Sampling Techniques*. sciencing.com.
- Febriani, M. H. D. (2024). Analisis Kecepatan Pengiriman, Akurasi Pelacakan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Siber Multi Disiplin (JSMD)*, 1(4), 193–200. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jsmd.v1i4>
- GeeksforGeeks. (2025). *Kolmogorov-Smirnov Test (KS Test)*.

<https://www.geeksforgeeks.org/machine-learning/kolmogorov-smirnov-test-ks-test/>

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9* (9 ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). Basic Econometrics. In *McGraw-Hill* (5 ed.).
- Habibzadeh, F. (2024). *Data Distribution: Normal or Abnormal?* *Journal of Korean Medical Science*, 39(3), 1–8. <https://doi.org/10.3346/jkms.2024.39.e35>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications. *European Journal of Tourism Research*, 6(2), 211–213. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v6i2.134>
- Hamid, N., & Conny. (2025). *Analysis of The Expectation-Confirmation Model in Continuance Intention to Use The Maxim Application. ECOTECHNOPRENEUR: Journal Economics Technology & Entrepreneur*, 4(01), 1–17.
- Harlan, F. B., Tarigan, Y., Riadi, S., & Sitompul, A. M. (2025). *Analysis of E-Commerce Logistic Service Quality on Customer Satisfaction, Loyalty, and Brand Image in Indonesia. International Review of Management and Marketing*, 15(1), 118–127. <https://doi.org/10.32479/irmm.17503>
- Hayat, N. (2023). Pengaruh Kepercayaan Konsumen terhadap Jasa Pengiriman J&T Expres Kabupaten Dompu Tahun 2021. *Journal of Education Research*, 4(1), 53–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.37985/jer.v4i1.124>
- Hayes, A. F. (2022). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach* (3 ed.). The Guilford Press.
- Hazen, B. t., Overstreet, R. E., & Boone, C. A. (2015). *Suggested Reporting Guidelines for Structural Equation Modeling in Supply Chain Management Research. The International Journal of Logistics Management*, 26(3), 627–641.
- Hendryadi. (2017). Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 2(2), 169–178.
- Hui, G., Al Mamun, A., Reza, M. N. H., & Hussain, W. M. H. W. (2025). *An Empirical Study on Logistic Service Quality, Customer Satisfaction, and Cross-Border Repurchase Intention. Heliyon*, 11(1). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e41156>

- Israel, G. D. (1992). Determining Sample Size. *University of Florida Cooperative Extension Service, Institute of Food and Agriculture Sciences, EDIS*, 2017.
- Jozuna, A. E., & Dewi, C. K. (2020). Pengaruh Delivery Speed, Shipment Tracking, Dan Trust, Dalam Menciptakan Attitude Shopee Express Dan Niat Pembelian Online Di Shopee. *e-Proceeding of Management*, 7(2).
- Khisore, K., Jaswal, V., Kulkarni, V., & De, D. (2021). *Practical Guidelines to Develop and Evaluate a Questionnaire*. *Indian Dermatology Online Journal*, 12(2), 266–275. <https://doi.org/10.4103/idoj.IDOJ>
- Klik Logistics. (2023). *Shopee Express tracking dan Klik Logistics*.
- Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of psychology*.
- Mediana. (2024). *Shopee, Lazada, Tiktok, dan Tokopedia Berebut Pasar E-Dagang ASEAN*. Kompas. <https://www.kompas.id/artikel/shopee-lazada-tiktok-damn-toped-berebut-di-pasar-e-dagang-asean>
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). *The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing*. *Journal of Marketing*, 58(3), 20. <https://doi.org/10.2307/1252308>
- Nasution, O. B. (2018). Peran Frekuensi Belanja (Studi Pada Webmall). *Jurnal Perilaku dan Strategi Bisnis*, 6(2), 110–121. <https://doi.org/10.26486/jpsb.v6i2.560>
- Oliver, R. L. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer: A Behavioral Perspective on the Consumer (2nd ed.)* (2nd Editio). Routledge. <https://doi.org/https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Ozdemir, H. F., Toraman, C., & Kutlu, O. (2019). *The Use of Polychoric and Pearson Correlation Matrices in The Determination of Construct Validity of Likert Type Scales*. *Turkish Journal of Education*, 8(3), 180–195. <https://doi.org/10.19128/turje.519235>
- ParcelsApp. (n.d.). *Shopee Express tracking*.
- Pennekamp, J., Matzutt, R., Klinkmüller, C., Bader, L., Serror, M., Wagner, E., Malik, S., Spiß, M., Rahn, J., Gürpınar, T., Vlad, E., Leemans, S. J. J., Kanhere, S. S., Stich, V., & Wehrle, K. (2023). *An Interdisciplinary Survey on Information Flows in Supply Chains*. *ACM Computing Surveys*, 56(2). <https://doi.org/10.1145/3606693>
- Pramudita, A. S., & Guslan, D. (2025). *The Impact of Logistics Service Quality on Consumer Satisfaction in E-Commerce Distribution Channels in Indonesia*. *Journal of Distribution Science*, 23(2), 109–118.

<https://doi.org/10.15722/jds.23.02.202502.109>

- Prastyorini, J., Mudayat, M., & Ramadhan, C. A. (2023). *Enhancing Customer Satisfaction in Logistics Services: The Impact of Service Quality and Trust*. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(3), 6–14.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2004). *SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models*. *Behavior Research Methods, Instruments & Computers*, 36(4), 717–731. <https://doi.org/10.4013/rechtd.2018.101.04>
- Pusat Data dan Sistem Informasi. (2024). *Perdagangan Digital (E-Commerce) Indonesia Periode 2023*. In *Kementrian Perdagangan Republik Indonesia*.
- Puskomedia Indonesia. (2024). *Meningkatkan Kecepatan Pengiriman dalam E-commerce: Solusi Efisien untuk Pengalaman Pelanggan yang Lebih Baik*. PUSKOMEDIA INDONESIA. <https://www.puskomedia.id/blog/meningkatkan-kecepatan-pengiriman-dalam-e-commerce-solusi-efisien-untuk-pengalaman-pelanggan-yang-lebih-baik-2/>
- Rafique, H., Almagrabi, A. O., Shamim, A., Anwar, F., & Bashir, A. K. (2020). *Investigating the Acceptance of Mobile Library Applications with an Extended Technology Acceptance Model (TAM)*. *Computers and Education*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103732>
- Rowe, G., & Wright, G. (2001). *Expert Opinions in Forecasting: The Role of the Delphi Technique*. In *Principles of forecasting: A handbook for researchers and practitioners*, August, 125–144. https://doi.org/10.1007/978-0-306-47630-3_7
- Samiran. (2025). *Kota Bandung Dalam Angka: Bandung Municipality in Figures 2025*. In *BPS Kota Bandung* (Vol. 45). BPS Kota Bandung.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai Statistik dengan SPSS 24*. PT Elex Media Komputindo.
- Saribanon, E., Pribadi, S., Ningsih, S. A., & Mawarni, A. P. I. (2025). *Consumer Trust In A Web-Based Tracking System At A Jakarta Logistics Company*. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 10(1), 21. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v10i1.1582>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. In *John Wiley & Sons* (Seventh). John Wiley & Sons.
- Septiani, L. (2024). *Riset: 50% Lebih Paket di Shopee Dikirim Pakai Shopee Xpress*. Katadata. <https://katadata.co.id/digital/e-commerce/66960d9cae3a7/riset-50-lebih-paket-di-shopee-dikirim-pakai->

shopee-xpress?utm_source=chatgpt.com

- Serang, S., & Ardanugraha, I. G. P. (2025). Pengaruh Transparansi Informasi dalam Rantai Pasok terhadap Kecepatan Pengambilan Keputusan, Kinerja Logistik, dan Kepercayaan Mitra Bisnis: Studi pada PT Unilever Indonesia Tbk. Pabrik Makassar. *Center of Economic Students Journal*, 8(1), 185–196.
- Setiawan, E. B., Sulistyaningsih, E., Hakim, L., & Ibrahim, R. B. (2023). *Influence of Online Tracking and Timeliness on Customer Trust in Delivery Services with Mediating Customer Satisfaction. Advances in Transportation and Logistics Research*, 6, 1038–1055. <https://doi.org/https://doi.org/10.25292/atlr.v6i0.644>
- Shamsuzzoha, A., & Helo, P. T. (2011). *Real-time Tracking and Tracing System: Potentials for the Logistics Network. Proceedings of the 2011 International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Kuala Lumpur, Malaysia, January 22 – 24, 2011 Real-time*, 22–24.
- Shang, Z. (2023). *Use of Delphi in health sciences research: A narrative review. Medicine (United States)*, 102(7), E32829. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000032829>
- Sola, F. G. Y., & Güzel, D. (2025). *The Role of Supply Chain Transparency and Supplier Trust in the Impact of Blockchain Technology Adoption on New Product Development. Sustainability (Switzerland)*, 17(11), 1–31. <https://doi.org/10.3390/su17115171>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Taba, N. A. A., & Suarna, I. F. (2024). Pengaruh Customer Experience, Keamanan, dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express di Kota Bandung. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan dan Teknologi*, 1(3), 151–158. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i3.327>
- Tang, S., & Higgins, C. (2022). *Do Not Forget the “How” along with the “What”: Improving the Transparency of Sustainability Reports. California Management Review*, 65(1), 44–63. <https://doi.org/10.1177/00081256221094876>
- Unsiyah, A. A., Arifin, R., & Arsyanto, M. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express (Studi Kasus Pada Mahasiswa Di Kota Malang). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 12(02), 221–232.
- Wamba, S. F., & Chatfield, A. T. (2009). *A Contingency Model for Creating Value from RFID Supply Chain Network Projects in Logistics and Manufacturing*

- Environments. European Journal of Information Systems*, 18(6), 615–636.
<https://doi.org/10.1057/ejis.2009.44>
- Wang, Y., & Potter, A. (2007). *The Application of Real Time Tracking Technologies in Freight Transport. Proceedings - International Conference on Signal Image Technologies and Internet Based Systems, SITIS 2007, January 2008*, 298–304. <https://doi.org/10.1109/SITIS.2007.65>
- Widyanto, I., & Prasilowati, S. L. (2015). Perilaku Pembelian Melalui Internet. *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, 17(2), 109–122.
<https://doi.org/10.9744/jmk.17.2.109-112>
- Wijaya, M. H., & Rizani, N. C. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Shopee Express Dengan Metode Servqual. *Presisi*, 24(1), 41–50.
<https://ejournal.istn.ac.id/index.php/presisi/article/view/1145/763>
- World Bank. (2023). *Connecting to Compete 2023: Trade Logistics in an Uncertain Global Economy - The Logistics Performance Index and its Indicators (English)*. In *World Bank*.
<https://lpi.worldbank.org/international/global>
- Wulandari, M. (2024). *The Effect of Tracking Application Systems on Goods Delivery on Customer Decisions. Journal of Law, Social Science and Humanities*, 2(1), 98–112.
<https://myjournal.or.id/index.php/JLSSH/article/view/227>
- Yeronica, F., & Laulita, N. B. (2024). Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Logistik Internasional di Indonesia: Peran Timeliness dan Information Quality. *Jurnal Manajerial*, 11(03), 374.
<https://doi.org/10.30587/jurnalmanajerial.v11i03.7883>
- Yuniarta, F., S., I. B., & Wulandari, G. A. (2019). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman Paket Pada PT. JNE Express Cabang Jember dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, 6(2), 152.
<https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11160>
- Zafira, S. (2023). *Tren E-commerce dan Perubahan Pola Konsumen di Era Digital: Implikasi terhadap Bisnis dan Masyarakat*. Kompas.
https://www.kompasiana.com/salmazafira5180/655b8553110fce2a8b498d32/tren-e-commerce-dan-perubahan-pola-konsumen-di-era-digital-implikasi-terhadap-bisnis-dan-masyarakat?page=all#goog_rewarded
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*.