

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi kesenjangan penelitian dengan meneliti peran ketepatan waktu sebagai pemoderasi antara kualitas layanan, sistem pelacakan, dan manajemen operasional terhadap kinerja PT. Sepakat Maju Abadi, sebuah perusahaan logistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei terhadap 190 responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, sistem pelacakan, dan manajemen operasional memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja perusahaan. Ketepatan waktu memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kinerja, serta antara manajemen operasional dan kinerja perusahaan. Sebaliknya, ketepatan waktu melemahkan hubungan antara sistem pelacakan dan kinerja perusahaan. Penelitian ini merekomendasikan PT. Sepakat Maju Abadi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pelatihan rutin, memperkuat teknologi pelacakan real-time, dan mengoptimalkan efisiensi manajemen operasional. Selain itu, ketepatan waktu dalam pengiriman perlu menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Sistem Pelacakan, Manajemen Operasional, Kinerja Perusahaan, Ketepatan Waktu

ABSTRACT

This study aims to address a research gap by examining the role of timeliness as a moderating factor between service quality, tracking systems, and operational management in relation to the performance of PT. Sepakat Maju Abadi, a logistics company. The study employs a quantitative approach with a survey of 190 respondents. The analysis results indicate that service quality, tracking systems, and operational management have a positive and significant impact on company performance. Timeliness strengthens the relationship between service quality and performance, as well as between operational management and performance. Conversely, timeliness weakens the relationship between tracking systems and performance. This study recommends that PT. Sepakat Maju Abadi improve service quality through regular training, enhance real-time tracking technology, and optimize operational management efficiency. Additionally, timeliness in delivery should be prioritized to enhance customer satisfaction and overall company performance.

Keywords: Service Quality, Tracking System, Operational Management, Company Performance, Timeliness

