

PENGARUH FAKTOR-FAKTOR OPERASIONAL TERHADAP KINERJA FINANSIAL DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN

THE INFLUENCE OF OPERATIONAL FACTORS ON FINANCIAL PERFORMANCE MEDIATED BY CUSTOMER SATISFACTION

Nabila Mutiara¹, Wahyuningsih Santosa^{2*}, Ratna Darasih³, Desca Fortuna⁴

Universitas Trisakti, Indonesia

*Email Correspondence: wahyuningsih@trisakti.ac.id

Abstract

Intense business competition and dynamic environments challenge construction firms to sustain financial performance through effective operational management. This study examines the influence of supplier performance, innovation and learning, and operational performance on financial performance mediated by customer satisfaction in West Jakarta construction companies. Quantitative research with causal design was conducted using purposive sampling of 175 employees and managers, surveyed via a 5-point Likert scale questionnaire. Data analysis employed SPSS for descriptives and AMOS for Structural Equation Modeling to test direct and mediation effects. Results reveal supplier performance significantly affects innovation-learning, operational performance, and customer satisfaction but not directly financial performance. Innovation-learning positively influences all variables including financial performance, while operational performance impacts only customer satisfaction. Customer satisfaction fully mediates the relationship between all three operational factors and financial performance, with all variables showing positive perceptions (means >3.79). In conclusion, customer satisfaction serves as the critical mechanism linking operational excellence to financial success, emphasizing customer-centric strategies over internal efficiency alone.

Keywords: Construction Industry, Customer Satisfaction, Financial Performance, Operational Performance, Supplier Performance.

Abstrak

Persaingan bisnis yang ketat dan lingkungan dinamis menantang perusahaan konstruksi untuk mempertahankan kinerja finansial melalui pengelolaan operasional yang efektif. Penelitian ini menguji pengaruh kinerja pemasok, inovasi dan pembelajaran, serta kinerja operasional terhadap kinerja finansial yang dimediasi kepuasan pelanggan pada perusahaan konstruksi Jakarta Barat. Penelitian kuantitatif dengan desain kausal menggunakan purposive sampling terhadap 175 karyawan dan manajer, melalui kuesioner skala Likert 5 poin. Analisis data menggunakan SPSS untuk deskriptif dan AMOS untuk Structural Equation Modeling menguji efek langsung dan mediasi. Hasil menunjukkan kinerja pemasok berpengaruh signifikan terhadap inovasi-pembelajaran, kinerja operasional, dan kepuasan pelanggan namun tidak langsung terhadap kinerja finansial. Inovasi-pembelajaran memengaruhi positif semua variabel termasuk kinerja finansial, sementara kinerja operasional hanya memengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan memediasi penuh hubungan ketiga faktor operasional dengan kinerja finansial, dengan semua variabel menunjukkan persepsi positif (rata-rata >3,79). Kesimpulannya, kepuasan pelanggan menjadi mekanisme krusial yang menghubungkan keunggulan operasional dengan kesuksesan finansial, menekankan strategi berorientasi pelanggan daripada efisiensi internal semata.

Kata kunci: Industri Konstruksi, Kepuasan Pelanggan, Kinerja Finansial, Kinerja Operasional, Kinerja Pemasok.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis yang semakin ketat dan perubahan lingkungan yang dinamis menuntut perusahaan untuk menjaga serta meningkatkan kinerja finansial secara

berkelanjutan. Kinerja finansial menjadi indikator utama keberhasilan karena mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola sumber daya, mengendalikan biaya, dan menghasilkan keuntungan optimal. Dalam kondisi ini, perusahaan harus beradaptasi terhadap faktor eksternal sambil memperkuat pengelolaan proses internal untuk tetap kompetitif (Munir et al., 2020; Queiroz et al., 2022; Ivanov et al., 2021; Ali et al., 2023).

Efektivitas pengelolaan operasional memainkan peran krusial dalam mendukung kinerja finansial yang optimal, karena operasional tidak efisien dapat menyebabkan peningkatan biaya, keterlambatan layanan, dan penurunan produktivitas. Faktor operasional seperti kinerja pemasok, inovasi dan pembelajaran, serta kinerja operasional saling berkaitan untuk menentukan performa keseluruhan perusahaan, terutama di sektor berorientasi layanan di mana pelanggan menjadi pusat (Queiroz et al., 2022; Ngo et al., 2024; Choudhary et al., 2022; Sun et al., 2024).

Permasalahan muncul ketika kinerja pemasok yang lemah mengganggu rantai pasok, menyebabkan ketidakstabilan operasional dan penurunan kualitas layanan. Hal ini tidak hanya menimbulkan inefisiensi internal, tetapi juga gagal menciptakan nilai bagi pelanggan, sehingga menghambat pencapaian kinerja finansial (Munir et al., 2020; Novitasari & Agustia, 2021; Tseng et al., 2021; Huo et al., 2023).

Dalam perusahaan berorientasi layanan, perspektif service-dominant logic menempatkan kepuasan pelanggan sebagai penghubung antara operasional dan hasil finansial, karena pelanggan puas cenderung loyal, melakukan pembelian ulang, dan merekomendasikan perusahaan. Namun, faktor operasional sering kali hanya memengaruhi kepuasan secara parsial jika tidak dikelola secara terintegrasi (Ngo et al., 2024; Queiroz et al., 2022; Bag et al., 2021; Yadav et al., 2024).

Penelitian sebelumnya banyak membahas pengaruh langsung faktor operasional terhadap kinerja finansial, tetapi jarang menguji mediasi kepuasan pelanggan secara spesifik, terutama di industri konstruksi yang rentan gangguan rantai pasok. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kinerja pemasok, inovasi dan pembelajaran, serta kinerja operasional terhadap kinerja finansial yang dimediasi kepuasan pelanggan pada perusahaan konstruksi di Jakarta Barat. Urgensinya terletak pada kebutuhan pemahaman mekanisme tidak langsung untuk strategi pasca-pandemi, sementara kebaruan penelitian ini mengisi celah dengan pengujian mediasi lengkap menggunakan data primer dari 175 responden dan SEM, memberikan kontribusi empiris baru bagi manajemen operasional di konteks Indonesia (Munir et al., 2020; Ngo et al., 2024; Duong et al., 2025; Leonardo & Santosa, 2024).

METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain kausal untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel dalam model struktural yang kompleks. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran variabel secara numerik dan pengujian hipotesis secara statistik yang ketat, sesuai dengan karakteristik penelitian yang melibatkan analisis mediasi (Sugiyono, 2023; Creswell & Creswell, 2023; Hair et al., 2019). Desain kausal khususnya relevan untuk mengungkap mekanisme pengaruh faktor operasional

terhadap kinerja finansial melalui kepuasan pelanggan, di mana data primer dikumpulkan melalui survei untuk membangun generalisasi empiris (Sudaryono, 2021).

Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner terstruktur yang mengukur lima variabel utama, yaitu kinerja pemasok, inovasi dan pembelajaran, kinerja operasional, kepuasan pelanggan, serta kinerja finansial, menggunakan skala Likert lima poin dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Validitas instrumen diuji melalui korelasi Pearson Product Moment dan Confirmatory Factor Analysis (CFA) dengan kriteria factor loading minimal 0,45, sementara reliabilitas diukur dengan Cronbach's Alpha minimal 0,60 (Emzir, 2022; Hair et al., 2019). Teknik analisis data mencakup penggunaan SPSS untuk statistik deskriptif dan AMOS untuk Structural Equation Modeling (SEM), dengan pengujian goodness of fit melalui indeks RMSEA, CFI, TLI, serta CMIN/DF, dan hipotesis diuji berdasarkan $p\text{-value} \leq 0,05$ untuk pengaruh langsung maupun mediasi tidak langsung (Sugiyono, 2023; Byrne, 2022).

Populasi penelitian terdiri dari karyawan hingga manajemen di perusahaan konstruksi yang beroperasi di wilayah Jakarta Barat, dengan kriteria purposive sampling bahwa responden memiliki pemahaman mendalam terhadap aktivitas operasional, hubungan pemasok, inovasi organisasi, kepuasan pelanggan, dan kinerja finansial perusahaan. Ukuran sampel ditetapkan minimal 130 responden, sesuai rekomendasi SEM yang mensyaratkan 5-10 kali jumlah indikator, dan akhirnya diperoleh 175 responden yang memenuhi syarat untuk analisis (Hair et al., 2019; Creswell & Creswell, 2023; Sudaryono, 2021). Pemilihan purposive memastikan kualitas data yang representatif dari perspektif pelaku operasional langsung di industri konstruksi.

Prosedur penelitian dimulai dengan penyusunan instrumen berdasarkan tinjauan pustaka, diikuti uji coba kuesioner untuk memastikan kejelasan item, kemudian penyebaran melalui daring dan langsung kepada responden terpilih selama periode pengumpulan data primer. Data diedit, dikode, dan dianalisis secara bertahap mulai dari deskriptif, uji asumsi klasik, validitas-reliabilitas, goodness of fit model, hingga pengujian hipotesis lengkap dengan efek mediasi menggunakan SEM (Emzir, 2022; Byrne, 2022). Seluruh proses mengikuti standar etika penelitian dengan informed consent dan kerahasiaan responden, menghasilkan model struktural yang valid untuk menjelaskan dinamika faktor operasional di sektor konstruksi (Sugiyono, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 175 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Karakteristik responden disajikan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang partisipan yang terlibat, meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, jabatan, dan lama bekerja.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
20–30 Tahun	89	50,9%
31–40 Tahun	62	35,4%

Umur	Frekuensi	Persentase
41–50 Tahun	22	12,6%
> 50 Tahun	2	1,1%
Jumlah	175	100%

Berdasarkan hasilnya, responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki dengan jumlah 93 orang atau sebesar 53,1% dari total responden. Sementara itu, responden perempuan berjumlah 82 orang atau 46,9%. Komposisi ini menunjukkan bahwa tenaga kerja pada perusahaan yang diteliti masih didominasi oleh laki-laki, meskipun proporsi perempuan juga cukup signifikan.

Menurut tabel di atas, kelompok usia 20–30 tahun merupakan kelompok terbesar dengan persentase 50,9%, diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun sebesar 35,4%. Kelompok usia 41–50 tahun sebesar 12,6%, sedangkan responden berusia di atas 50 tahun hanya 1,1%. Distribusi ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif dan aktif dalam kegiatan operasional perusahaan.

Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA/Sederajat	23	13,1%
Diploma (D1–D4)	31	17,7%
S1	105	60,0%
S2	15	8,6%
S3	1	0,6%
Jumlah	175	100%

Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir S1, yaitu sebesar 60%. Hal ini menunjukkan bahwa responden memiliki latar belakang pendidikan yang cukup baik untuk memahami pernyataan kuesioner dan memberikan jawaban secara akurat.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan	Frekuensi	Persentase
Manajer Proyek	39	22,3%
Staff Teknis	48	27,4%
Staff Logistik	42	24,0%
Staff Administrasi	46	26,3%
Jumlah	175	100%

Hasilnya, mayoritas responden berada pada level staf, khususnya Staff Teknis, Administrasi, dan Logistik, yang secara keseluruhan mencakup lebih dari 75% responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden terlibat langsung dalam aktivitas operasional sehari-hari perusahaan. Selanjutnya, mayoritas responden memiliki masa kerja 1–5 tahun. Hal ini

menunjukkan bahwa responden masih berada pada fase kerja aktif dan produktif, sehingga memiliki pengalaman yang relevan terhadap proses operasional perusahaan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1-5 Tahun	87	49,7%
6-10 Tahun	66	37,7%
11-15 Tahun	18	10,3%
>15 Tahun	4	2,3%
Jumlah	175	100%

Nilai rata-rata kinerja pemasok sebesar 3,9029 menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pemasok telah menunjukkan kinerja yang baik. Standar deviasi menunjukkan adanya variasi persepsi responden, namun masih dalam batas wajar.

Sekanjutnya, untuk hasil statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian, meliputi kinerja pemasok, inovasi dan pembelajaran, kinerja operasional, kinerja finansial, dan kepuasan pelanggan. Analisis dilakukan dengan melihat nilai rata-rata (mean) sebagai indikator kecenderungan jawaban responden serta standar deviasi sebagai ukuran variasi data.

Tabel 5. Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Mean	Std. Dev
Kinerja Pemasok	Kesesuaian spesifikasi dan waktu pengiriman	3,97	1,152
	Ketanggapan pemasok terhadap masalah	3,38	1,185
	Rata-rata Kinerja Pemasok	39,029	107,305
Inovasi dan Pembelajaran	Penerapan teknologi baru	3,81	1,279
	Investasi pelatihan dan teknologi	3,78	1,094
	Rata-rata Inovasi dan Pembelajaran	37,943	103,833
Kinerja Operasional	Pengawasan mutu	3,91	1,131
	Produktivitas tenaga kerja	3,78	1,188
	Rata-rata Kinerja Operasional	38,457	106,898
Kinerja Finansial	Peningkatan jumlah proyek	3,93	1,145
	Peningkatan keuntungan	3,97	1,108
	Rata-rata Kinerja Finansial	39,457	101,351
Kepuasan Pelanggan	Kesiapan layanan	3,82	1,193
	Ketepatan waktu	3,81	1,202
	Kualitas hasil kerja	3,86	1,192
	Penanganan keluhan	3,80	1,174
	Minim kesalahan	3,94	1,183
	Rata-rata Kepuasan Pelanggan	38,457	96,831

Berdasarkan tabel di atas, variabel kinerja pemasok memiliki nilai rata-rata sebesar 3,9029 yang menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pemasok telah menunjukkan kinerja yang baik, khususnya dalam hal kesesuaian spesifikasi dan ketepatan waktu pengiriman. Nilai standar deviasi sebesar 1,07305 menunjukkan adanya variasi persepsi responden, namun masih dalam batas yang wajar.

Variabel inovasi dan pembelajaran memiliki nilai rata-rata sebesar 3,7943, yang mengindikasikan bahwa responden menilai perusahaan telah melakukan upaya inovasi dan pembelajaran, meskipun belum sepenuhnya optimal. Standar deviasi sebesar 1,03833 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap inovasi dan pembelajaran relatif beragam.

Selanjutnya, kinerja operasional memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,8457, yang menunjukkan persepsi positif responden terhadap efektivitas proses operasional perusahaan, khususnya terkait pengawasan mutu dan produktivitas tenaga kerja. Nilai standar deviasi sebesar 1,06898 menandakan adanya variasi penilaian antarresponden. Variabel kinerja finansial memiliki nilai rata-rata tertinggi, yaitu sebesar 3,9457. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum menilai kondisi finansial perusahaan berada pada kategori baik. Standar deviasi sebesar 1,01351 menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap kinerja finansial relatif konsisten.

Terakhir, kepuasan pelanggan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,8457, yang mengindikasikan bahwa responden cenderung setuju bahwa pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan. Nilai standar deviasi sebesar 0,96831 menunjukkan bahwa variasi jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan relatif lebih homogen dibandingkan variabel lainnya.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kinerja pemasok berpengaruh positif terhadap inovasi dan pembelajaran. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemasok yang mampu menyediakan material secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai spesifikasi dapat mendorong perusahaan untuk meningkatkan kemampuan pembelajaran organisasi serta adopsi inovasi dalam proses kerja. Hubungan kerja sama yang baik dengan pemasok memungkinkan terjadinya pertukaran informasi, pengetahuan teknis, serta praktik terbaik yang berkelanjutan, sehingga perusahaan lebih adaptif terhadap perubahan dan mampu mengembangkan metode kerja yang lebih inovatif. Hasil ini sejalan dengan pandangan Heizer et al. (2017) yang menyatakan bahwa pemasok merupakan bagian strategis dari rantai pasok yang berkontribusi terhadap penguatan kapabilitas internal dan pembelajaran organisasi.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan. Keandalan pemasok dalam memenuhi kebutuhan material dan responsivitas terhadap permasalahan logistik terbukti mendukung kelancaran proses operasional, khususnya dalam mengurangi keterlambatan pekerjaan dan menekan aktivitas perbaikan ulang (rework). Temuan ini memperkuat penelitian Wahyuningsih Santosa (2022) yang menyatakan bahwa praktik manajemen rantai pasok yang efektif, terutama pada sisi pemasok, berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efisiensi dan produktivitas operasional perusahaan.

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa kinerja pemasok berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pemasok yang mampu mendukung kelancaran proyek secara tidak langsung meningkatkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ketepatan pasokan material memungkinkan perusahaan menyelesaikan proyek sesuai jadwal dan spesifikasi yang dijanjikan, sehingga persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan menjadi lebih positif. Temuan ini sejalan dengan penelitian Yu et al. (2018) yang menyatakan bahwa integrasi rantai pasok dan kinerja pemasok memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja finansial perusahaan. Efisiensi dalam pengelolaan pasokan material membantu perusahaan menekan biaya operasional, mengurangi risiko keterlambatan proyek, serta meningkatkan profitabilitas. Temuan ini konsisten dengan penelitian Duong et al. yang menyatakan bahwa kinerja rantai pasok, khususnya pada sisi pemasok, memberikan kontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja keuangan melalui stabilitas operasional dan efisiensi biaya.

Hasil pengujian hipotesis selanjutnya menunjukkan bahwa inovasi dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Perusahaan yang secara aktif mengembangkan teknologi baru serta meningkatkan kompetensi karyawan melalui pembelajaran berkelanjutan mampu menjalankan proses operasional secara lebih efisien dan efektif. Temuan ini mendukung teori manajemen operasi yang dikemukakan oleh Heizer et al. (2017), yang menekankan bahwa inovasi proses dan pembelajaran organisasi merupakan faktor kunci dalam peningkatan kinerja operasional.

Penelitian ini juga menemukan bahwa inovasi dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Inovasi dalam metode kerja, penggunaan teknologi, serta peningkatan kemampuan sumber daya manusia memungkinkan perusahaan memberikan layanan yang lebih responsif, berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hapsari et al. (2020) yang menunjukkan bahwa inovasi layanan memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, terutama dalam industri berbasis jasa.

Selanjutnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dan pembelajaran berpengaruh positif terhadap kinerja finansial. Inovasi membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat daya saing, serta menciptakan nilai tambah yang berdampak pada peningkatan pendapatan. Temuan ini sejalan dengan Duong et al. yang menyatakan bahwa kemampuan pembelajaran organisasi berperan penting dalam menciptakan keunggulan finansial jangka panjang.

Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa kinerja operasional berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Operasional yang efisien memungkinkan perusahaan menyelesaikan proyek tepat waktu, menjaga kualitas hasil kerja, serta meminimalkan kesalahan. Kondisi ini meningkatkan persepsi pelanggan terhadap keandalan dan profesionalisme perusahaan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Wahyuningsih Santosa

(2022) yang menunjukkan bahwa peningkatan kinerja operasional berdampak langsung pada kualitas hasil dan kepuasan pelanggan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa kinerja operasional berpengaruh positif terhadap kinerja finansial. Efisiensi operasional membantu perusahaan menekan biaya, mengoptimalkan penggunaan sumber daya, dan meningkatkan margin keuntungan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yu et al. (2018) yang menyatakan bahwa kinerja operasional yang unggul berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja keuangan perusahaan.

Hasil pengujian hipotesis juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap kinerja finansial. Pelanggan yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang, mempertahankan hubungan jangka panjang, serta memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain. Kondisi ini pada akhirnya meningkatkan pendapatan dan stabilitas keuangan perusahaan. Temuan ini mendukung penelitian Hapsari et al. (2020) yang menegaskan bahwa kepuasan pelanggan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kinerja pemasok dan kinerja finansial. Kinerja pemasok yang baik meningkatkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kinerja finansial. Temuan ini sejalan dengan Duong et al. yang menekankan peran kepuasan pelanggan sebagai mekanisme penghubung antara aktivitas operasional dan hasil keuangan.

Selain itu, kepuasan pelanggan juga memediasi pengaruh inovasi dan pembelajaran terhadap kinerja finansial. Inovasi yang dirasakan langsung oleh pelanggan meningkatkan kepuasan, yang kemudian berkontribusi terhadap peningkatan kinerja finansial. Temuan ini mendukung penelitian Hapsari et al. (2020) yang menegaskan bahwa inovasi layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan nilai finansial bagi perusahaan.

Terakhir, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kinerja operasional terhadap kinerja finansial. Kinerja operasional yang efektif meningkatkan kualitas layanan dan hasil kerja, sehingga menciptakan kepuasan pelanggan yang berujung pada peningkatan kinerja finansial. Temuan ini sejalan dengan Wahyuningsih Santosa (2022) yang menyatakan bahwa kinerja operasional yang baik merupakan dasar terciptanya nilai bagi pelanggan dan kinerja perusahaan yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa kinerja pemasok berpengaruh signifikan terhadap inovasi dan pembelajaran, kinerja operasional, serta kepuasan pelanggan, meskipun tidak memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja finansial. Inovasi dan pembelajaran terbukti memengaruhi positif kinerja operasional, kepuasan pelanggan, dan kinerja finansial, sementara kinerja operasional hanya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan tanpa efek langsung pada kinerja finansial. Kepuasan pelanggan memainkan peran mediasi

penuh dalam menghubungkan ketiga faktor operasional tersebut dengan kinerja finansial, menunjukkan bahwa peningkatan keuangan perusahaan lebih bergantung pada penciptaan nilai pelanggan daripada efisiensi internal semata. Temuan ini diperoleh dari analisis SEM pada 175 responden perusahaan konstruksi Jakarta Barat, dengan semua variabel menunjukkan persepsi positif (rata-rata >3,79). Namun, keterbatasan penelitian meliputi desain cross-sectional yang membatasi inferensi kausal temporal, purposive sampling yang mengurangi generalisasi, serta pengukuran berbasis persepsi responden tanpa data finansial objektif.

Implikasi praktisnya, perusahaan konstruksi disarankan memprioritaskan pengelolaan pemasok yang andal, budaya inovasi berkelanjutan, dan konsistensi operasional untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai pendorong utama kinerja finansial. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan geografis, menggunakan mixed methods dengan data keuangan primer, menambahkan variabel moderasi seperti teknologi digital, serta desain longitudinal untuk validasi kausal yang lebih kuat, sehingga menghasilkan model yang lebih komprehensif bagi industri konstruksi Indonesia pasca-pandemi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, I., Musawir, A. U., & Mirza, E. (2023). Job satisfaction in the construction industry: A systematic literature review and future research agenda. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 30(5), 1982-2005. <https://doi.org/10.1108/ECAM-06-2021-0523>
- Bag, S., Wood, L. C., Mangla, S. K., & Luthra, S. (2021). Procurement 4.0 and its implications on business process performance in a circular economy. *Resources, Conservation and Recycling*, 163, 105070. <https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2020.105070>
- Byrne, B. M. (2022). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (3rd ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003018411>
- Choudhary, A., Gurtu, A., & Cannella, V. (2022). Supply chain resilience during COVID-19 pandemic: Research synthesis and a research agenda. *Annals of Operations Research*, 319(1), 1137-1158. <https://doi.org/10.1007/s10479-022-04589-2>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781071817919>
- Duong, A. T. B., Ta, T. D., Truong, D. Q., Hoang, T. G., Pham, H., Hoang, T. H., & Truong Quang, H. (2025). Direct and indirect effect of risk on construction supply chain in disruption era: A service-oriented view. *Engineering, Construction and Architectural Management*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1108/ECAM-04-2024-0456>
- Emzir. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif* (Edisi revisi). Prenada Media.

- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21-40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management* (13th ed.). Pearson.
- Huo, B., Flynn, B. B., & Zhao, X. (2023). Supply chain integration and innovation: The role of customer and supplier integration. *Journal of Operations Management*, 69(1), 1-24. <https://doi.org/10.1002/joom.1210>
- Ivanov, D., Dolgui, A., & Sokolov, B. (2021). The impact of digital technology and Industry 4.0 on the ripple effect and supply chain risk analytics. *International Journal of Production Research*, 59(3), 829-846. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1697690>
- Leonardo, M. C., & Santosa, W. (2024). Systematic literature review and future research agenda on change and innovation management focusing on technology adoption and digital transformation. *SSRN Electronic Journal*. <https://ssrn.com/abstract=5004709>
- Munir, M., Jajja, M. S. S., Chatha, K. A., & Farooq, S. (2020). Supply chain risk management and operational performance: The enabling role of supply chain integration. *International Journal of Production Economics*, 227, 107667. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107667>
- Ngo, V. M., Quang, H. T., Hoang, T. G., & Binh, A. D. T. (2024). Sustainability-related supply chain risks and supply chain performances: The moderating effects of dynamic supply chain management practices. *Business Strategy and the Environment*, 33(2), 839-857. <https://doi.org/10.1002/bse.3512>
- Novitasari, M., & Agustia, D. (2021). Green supply chain management and firm performance: The mediating effect of green innovation. *Journal of Industrial Engineering and Management*, 14(2), 391-403. <https://doi.org/10.3926/jiem.3384>
- Queiroz, M. M., Ivanov, D., Dolgui, A., & Fosso Wamba, S. (2022). Impacts of epidemic outbreaks on supply chains: Mapping a research agenda amid the COVID-19 pandemic through a structured literature review. *Annals of Operations Research*, 319(1), 1159-1196. <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03685-7>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi 28). Alfabeta.
- Sudaryono. (2021). *Metodologi penelitian bisnis untuk manajemen dan akuntansi*. Graha Ilmu.
- Sun, Y., Tian, Y., & Zhang, Y. (2024). Digital transformation and supply chain resilience: Evidence from Chinese manufacturing firms. *International Journal of Production Economics*, 267, 109074. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.109074>
- Tseng, M.-L., Islam, M. S., Karia, N., Fauzi, F. A., & Afrin, S. (2021). A literature review on green supply chain management: Trends and future challenges. *Resources*,

Conservation and Recycling, 141, 145-162.
<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2018.10.009>

Wahyuningsih Santosa. (2022). Pengaruh manajemen rantai pasok terhadap kinerja operasional perusahaan konstruksi. *Jurnal Manajemen Trisakti*, 12(2), 45-60.

Yadav, G., Luthra, S., Jakhar, S. K., Mangla, S. K., & Rai, D. P. (2024). A framework to overcome sustainable supply chain challenges through solution measures of industry 4.0 and circular economy: An automotive case. *Journal of Cleaner Production*, 209, 887-898. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.10.309>

Yu, W., Chavez, R., Jacobs, M. A., & Feng, M. (2018). Data-driven supply chain capabilities and performance: A resource-based view. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 114, 371-385. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2017.04.002>