

## **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA RANTAI PASOKAN PADA BISNIS USAHA MIKRO, KECIL, DAN MENENGAH BIDANG KULINER DI KABUPATEN KENDAL**

**Muhammad Misbakhul Munir, Bambang Munas Dwiyanto<sup>1</sup>**  
**Email : muhammadmisbakhul23@gmail.com**

Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Received 20 April 2018

Received in revised from 25 April 2018

Accepted 27 April 2018

### **ABSTRACT**

*The development of indonesia's economy can not be separated from the roles of industries and UMKMs in various regions spread throughout Indonesia. Kendal Regency is one of the potential and developing regions of the industrial sector and UMKM supported by the tourism sector in the area. One of them is the culinary UMKM. However, as in other business fields, even in the culinary sector UMKM have various problems faced such as increasingly fierce competition, difficulty in obtaining access to capital, inadequate marketing, lack of superior resources, lack of access to suppliers, emergence of new competitors , do not have a plan to deal with unexpected things. These problems are included in supply chain management. The purpose of this study is to address the influence of long-term relationship, information sharing, agile, and process integration on the performance of the UMKM supply chain in the culinary field in Kendal Regency. The population in this study culinary UMKM entrepreneurs in Kendal Regency amounted to 925. This study used a sample of 100 respondents through questionnaires, where the data obtained will be analyzed using multiple linear regression analysis using SPSS. The results of this study indicate that the indicators in this study are valid and reliable. The variable that has the greatest influence is agile with the value (0.482), then the process integration variable with the value (0.462), then the information sharing variable with the value (0.342), and the last is the long-term relationship variable with the value (0.218). This result shows that all independent variables in this study have a positive and significant influence on the dependent variable, namely the performance of the UMKM supply chain in the culinary field in Kendal Regency.*

*Keywords: long-term relationship, information sharing, agile, process integration, and culinary UMKM supply chain performance in Kendal District.*

---

<sup>1</sup> Corresponding author

---

## PENDAHULUAN

Dunia bisnis di Indonesia bisa dikatakan terus berkembang. Oleh karena itu kegiatan bisnis tidak luput dari ketatnya persaingan. Kondisi persaingan yang ketat antara para pelaku usaha, menempatkan mereka pada kondisi dimana keunggulan bersaing tidak dapat dicapai hanya dengan perbaikan internal di perusahaan. Hal tersebut memerlukan peran dari berbagai pihak dari produsen yang memproduksi barang jadi, jaringan distribusi yang akan menyampaikan produk ke tangan pelanggan, sampai hubungan antara penyedia produk dengan para pelanggan akhir, atau yang biasanya disebut dengan *supply chain management*.

Sasaran dari manajemen rantai pasokan adalah untuk menyediakan barang secara tepat, tepat yang dimaksud adalah kuantitas, kualitas, tempat, waktu kondisi, pelanggan, dan biaya (Rushton et al., 2010). Manajemen rantai pasokan yang efektif dan efisien akan mampu meningkatkan keunggulan bersaing dalam perusahaan melalui efisiensi perusahaan melalui efisiensi biaya produksi dan distribusi serta ketepatan produk sampai ke konsumen akhir (Zaroni, 2017). Sofjan (2014) berpendapat jika sasaran dari manajemen rantai pasokan adalah untuk menghubungkan seluruh komponen dari suatu rantai pasokan, sehingga permintaan pasar dapat dipenuhi secara efisien.

Kabupaten Kendal merupakan daerah dengan segala potensi. Sektor pariwisata yang terus berkembang secara langsung mempengaruhi pertumbuhan UMKM. Salah satunya yaitu pada bidang kuliner yang menjadi bidang UMKM yang mempengaruhi perekonomian ke tiga tertinggi yang mempengaruhi perekonomian di Kabupaten Kendal. Pelaku usaha UMKM bidang kuliner yang semakin banyak tidak luput dari berbagai permasalahan yang mereka hadapi. Kinerja rantai pasokan yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing merupakan hal yang dianggap penting.

Menurut Pearce dan Robinson (dikutip oleh Ariani, 2013) *long-term relationship*, *information sharing*, *process integration* dan Lee (2004) *agile* terhadap kinerja rantai pasokan merupakan faktor-faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja rantai pasokan UMKM bidang kuliner di Kabupaten Kendal.

## KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS Kinerja Rantai Pasokan

Kinerja rantai pasokan adalah sebuah kinerja tentang aktifitas yang berhubungan dengan arus barang, informasi, dan dana dari pemasok sampai dengan konsumen akhir (Simchi-Levi, dkk, 2009). Sofjan (2014) berpendapat jika kinerja rantai pasokan diukur dari persediaan yang melayani kegiatan operasi sebagai penyangga. Dimana, persediaan pada setiap tahap terkait dengan uang, maka sangatlah penting jika operasi dari setiap tahap disinkronisasikan untuk dapat diupayakan agar persediaan penyangga dapat diminimalkan. Ukuran umum untuk mengevaluasi efisiensi adalah besarnya perputaran persediaan atau *inventory turnover* dan lamanya pasokan. Bagi para pelaku bisnis kuliner, penilaian sebuah kinerja dapat digunakan sebagai alat untuk membuat strategi dalam menjalankan usahanya.

Menurut Russel dan Taylor (2011), indikator kunci dari sebuah pengukuran kinerja rantai pasokan, yaitu responsif dan efisien. Pendapat lain dikemukakan oleh Levi et al. (2009) yang menyatakan bahwa indikator kinerja rantai pasokan, yaitu daya saing, pangsa pasar, tingkat keuntungan, kualitas produk.

### *Long-term Relationship*

*Long-term relationship* adalah hubungan antara perusahaan dan konsumen baik hubungan dalam konteks produk ataupun hubungan satu sama lain

kerena mereka memiliki hubungan saling ketergantungan dan akan memberikan manfaat dalam jangka panjang. (Bujang, 2007). Kesuksesan dari penerapan rantai pasokan yaitu dengan adanya hubungan kolaboratif dalam jangka panjang yang bertujuan untuk mencapai target dan tujuan sebuah perusahaan. Dengan adanya hubungan jangka panjang yang beresinambungan, maka dapat meningkatkan kinerja rantai pasokan yang telah dirancang oleh perusahaan.

### **Hubungan Long-term Relationship Terhadap Kinerja Rantai Pasokan**

Berdasarkan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan skripsi ini, menyatakan bahwa *long-term relationship* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja rantai pasokan. Penelitian yang telah dilakukan oleh Ariani (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh *Supply Chain Management* Terhadap Kinerja Perusahaan”, menyatakan bahwa *long term relationship* berpengaruh positif terhadap kinerja *supply chain management*.

Dengan demikian dapat ditarik hipotesis :  
**H1: Long-Term Relationship memiliki pengaruh positif terhadap kinerja rantai pasokan.**

### **Information Sharing**

*Information Sharing* adalah kegiatan perusahaan dalam berbagi informasi mengenai informasi yang dapat diandalkan, permintaan pelanggan, dan kapasitas penyimpanan bahan baku perusahaan. Selain itu pembagian informasi juga menjadi salah satu parameter atau pengukuran dari kinerja manajemen rantai pasokan (Hall dan Saygin, 2009).

### **Hubungan Information Sharing Terhadap Kinerja Rantai Pasokan**

Pada penelitian yang dilakukan oleh Chang et al. (2013) yang berjudul *e-procurement and supply chain performance*, menyatakan bahwa terdapat

pengaruh yang positif antara *information sharing* terhadap kinerja rantai pasokan.

Dengan demikian dapat ditarik hipotesis :  
**H2: Information Sharing memiliki pengaruh positif terhadap kinerja rantai pasokan.**

### **Agile**

*Agile* adalah kemampuan untuk menyediakan informasi di seluruh rantai pasokan yang bertujuan untuk dapat berbagi pengetahuan tentang rencana, persyaratan, dan status yang dapat meningkatkan kinerja rantai pasokan untuk para mitra rantai pasokan. Zhang et al. (2006). Sofjan (2014) menjelaskan jika rantai pasokan yang tangkas atau agile ini menggunakan strategi rantai pasokan yang tanggap atau fleksibel terhadap kebutuhan pelanggan, sedangkan risiko dari kekurangan inventori adanya gangguan pasokan dapat dilindungi dari dengan kumpulan atau pooling inventory dan sumberdaya kapasitas lainnya. Rantai pasokan ini tangkas karena strategi ini memiliki kemampuan yang cepat tanggap atas perubahan , adanya permintaan pelanggan yang bermacam-macam dan permintaan pelanggan yang tidak dapat diprediksi kedepannya, sehingga dapat meminimalisasi risiko atas gangguan pasokan.

### **Hubungan Agile Terhadap Kinerja Rantai Pasokan**

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam skripsi ini, menyatakan bahwa *agile* berpengaruh positif terhadap kinerja rantai pasokan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Attia (2015) yang berjudul *Testing the effect of marketing strategy alignment and triple-A supply chain on performance in Egypt* dan pada penelitian yang dilakukan oleh Dwayne et al. (2010) yang berjudul *Triple-A supply chain performance* menyatakan bahwa *agile* berpengaruh positif terhadap kinerja rantai pasokan.

Dengan demikian dapat ditarik hipotesis :

**H3: Agile memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja rantai pasokan.**

#### **Process Integration**

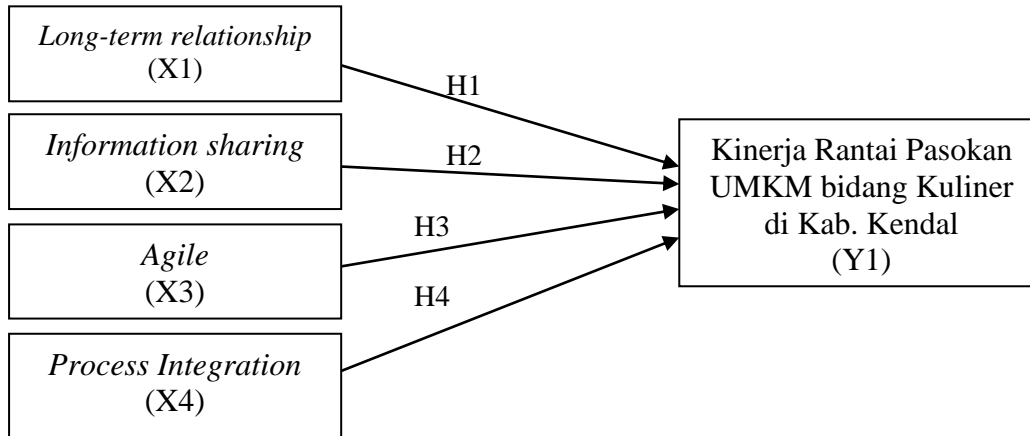
Miguel dan Brito (2011) berpendapat jika pertimbangan dari segala aspek dalam organisasi yang harus bekerjasama untuk dapat menciptakan arus yang berkelanjutan dan efisien dari bahan baku dan sumber daya yang dimiliki disebut dengan *process integration*. Semakin berkembangnya persaingan membuat perusahaan tidak hanya meningkatkan operasi pada internalnya saja (seperti pengawasan operasi, dan *management inventory*), tapi juga berfokus untuk mengintegrasikan para pemasok dan konsumen pada nilai proses rantai pasokan (Prajogo dan Olhager, 2010).

#### **Hubungan Process Integration Terhadap Kinerja Rantai Pasokan**

Berdasarkan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan skripsi ini, menyatakan bahwa *process integration* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja rantai pasokan. Berdasarkan penelitian dari Prajogo et al. (2011) yang berjudul *supply chain integration and performance: The effect of long-term relationship, information technology and sharing, and logistics integration* mengatakan bahwa *process integration* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja rantai pasokan. Dengan demikian dapat ditarik hipotesis :

**H4: Process Integration memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja rantai pasokan.**

**Gambar 1**  
**Model Kerangka Pemikiran**



Sumber : Ariani (2013), Bujang (2007), Dwayne et al. (2010), Simchi-Levi dkk (2009), Miguel dan Brito (2011).

## **METODE PENELITIAN**

### **Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen

yang digunakan yaitu *long-term relationship, information sharing, agile, dan process integration* sedangkan variabel dependen yang digunakan yaitu kinerja rantai pasokan.

**Tabel 1**  
**Variabel dan Indikator**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kinerja Rantai Pasokan (Y1)	Kinerja rantai pasokan merupakan kinerja yang berhubungan dengan mutu dari aktifitas yang menyangkut aliran serta perpindahan barang mulai dari bahan baku belum jadi hingga disalurkan pada konsumen barang jadi akhir (Levi, Kaminsky dalam Bernard 2011)	1) Kualitas Produk 2) Responsif 3) Efisien Ariani (2013)
<i>Long-term Relationship</i> (X1)	<i>Long-term Relationship</i> merupakan kemampuan untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan para pihak yang terkait dalam rantai pasokan yang dikarenakan hubungan jangka panjang merupakan hal yang penting oleh perusahaan yang dapat mendatangkan keuntungan (Indriani, 2006).	1) Dasar hubungan dengan supplier merupakan hubungan jangka panjang. 2) Hubungan yang telah terjalin dalam kurun waktu yang lama. 3) Hubungan jangka panjang menggunakan kerjasama. Ariani (2013)
<i>Information Sharing</i> (X2)	<i>Information sharing</i> merupakan aliran informasi terjalin secara berkesinambungan antar setiap mitra kerja pada rantai pasokan baik secara formal maupun nonformal yang saling berkontribusi dalam suatu perencanaan dan pengawasan dalam sebuah rangkaian rantai pasokan (Miguel dan Brito, 2011).	1) Berbagi informasi dalam finansial, produksi, dan desain. 2) Pertukaran informasi yang berkesinambungan. 3) Informasi dapat membantu semua pihak yang terkait didalamnya. Ariani (2013)
<i>Agile</i> (X3)	<i>agility</i> merupakan kemampuan seluruh mitra dalam rantai pasokan untuk dapat bekerja sama dengan cara bereaksi secara cepat terhadap perubahan yang	1) Membangun komunikasi yang baik dengan pemasok 2) Membangun rencana antisipasi saat terjadi keadaan yang tidak pasti 3) Membangun hubungan

	terjadi pada permintaan konsumen (Green et al., 2007).	kolaboratif Lee (2004)
<i>Process Integration</i> (X4)	<i>Process integration</i> merupakan pertimbangan dari setiap aspek yang terdapat didalam sebuah organisasi yang akan melakukan kerjasama dalam menciptakan arus yang berkelanjutan dan efisien yang berasal dari bahan baku dan sumberdaya yang dimiliki (Miguel dan Brito, 2011).	1) Pengutamakan aktivitas logistik. 2) Integrasi yang baik dalam aktivitas logistik. 3) Arus material yang efektif. Ariani (2013)

Sumber : Hasil telaah jurnal

### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dalam penelitian adalah UMKM di Kabupaten Kendal dibidang kuliner yang berjumlah 952 UMKM. Cara pengambilan sampel menggunakan teknik *simple random sampling* dengan jumlah sampel 100 UMKM bidang kuliner di Kabupaten Kendal.

### Metode dan Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 23. Berikut adalah persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini :

$$Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

Keterangan :

Y = kinerja *supply chain management*

*relationship*

X1= *long-term*

X2= *information sharing*

X3= *agile*

X4= *process integration*

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dari hasil tersebut diperoleh gambaran umum mengenai kondisi responden tentang jenis kelamin, jumlah tenaga kerja, pendidikan, dan lama berdirinya usaha. Berikut penjelasan mengenai gambaran umum dari responden.

**Tabel 2**  
**Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	49	49%
Perempuan	51	51%

Sumber : Pengolahan data primer, 2018

**Tabel 3**  
**Persebaran Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
≤ 20 Tahun	0	0%
21 – 30 Tahun	9	9%
31 – 40 Tahun	26	26%
41 – 50 Tahun	35	35%
> 50 Tahun	30	30%

Sumber : Pengolahan data primer, 2018

**Tabel 3**  
**Persebaran Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	Presentase (%)
≤ 20 Tahun	0	0%
21 – 30 Tahun	9	9%
31 – 40 Tahun	26	26%
41 – 50 Tahun	35	35%
> 50 Tahun	30	30%

Sumber : Pengolahan data primer, 2018

**Tabel 4**  
**Persebaran Responden Berdasarkan Lama Berdiri Usaha**

Lama Berdiri Usaha	Jumlah	Presentase (%)
< 1 Tahun	11	11%
1 – 5 Tahun	36	36%
>5 Tahun	53	53%

Sumber : Pengolahan data primer, 2018

**Tabel 5**  
**Persebaran Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
Tidak Sekolah	3	3%
SD	24	24%
SMP	27	27%
SMA	43	43%
Perguruan Tinggi	3	3%

Sumber : Dalam Data Yang Diolah, 2018

## Uji Hipotesis

### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji Determinasi ( $R^2$ ) adalah untuk mengukur seberapa baik kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan Tabel 6 nilai adjusted  $R^2$  sebesar 0.550 yang

artinya pengaruh variabel independen yaitu *long-term relationship*, *information sharing*, *agile*, dan *process integration* terhadap kinerja rantai pasokan mampu dijelaskan sebesar 55%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

**Tabel 6**  
**Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 <sup>a</sup>	.568	.550	1.83104
a. Predictors: (Constant), X4, X2, X3, X1				

Sumber : Data primer yang diolah, 2018

**Uji Statistik F**

Dari hasil pengujian dengan SPSS didapatkan angka F hitung antara variabel bebas pada variabel terikat secara simultan sebesar 31,713 dan angka probabilitas sebesar 0,000 < taraf

signifikansi  $\alpha=0,05$ ; artinya terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara *long-term relationship*, *information sharing*, *agile* dan *process integration* secara simultan (bersama-sama) pada kinerja rantai pasokan.

**Tabel 7**  
**Uji Statistik F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	418.852	4	104.713	31.232	.000 <sup>b</sup>
	Residual	318.508	95	3.353		
	Total	737.360	99			
a. Dependent Variable: kinerja_rantai_pasokan						
b. Predictors: (Constant), process_integration, information_sharing, agile, longterm_relationship						

Sumber : Pengolahan data primer, 2018

**Uji Statistik T**

Uji Statistik T adalah uji secara parsial untuk mengetahui hubungan dari tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh satu variabel independen berpengaruh terhadap

variabel dependen. Berdasarkan tabel 8 dari keempat variabel independen berpengaruh signifikan terhadap kinerja rantai pasokan, yaitu *long-term relationship*, *information sharing*, *agile*, dan *process integration*. Berikut adalah tabel uji statistik T.

**Tabel 8**  
**Uji Statistik t**

No.	Model	t hitung	t tabel	Sig.
1	<i>Long-term Relationship</i>	2,271	1,9845	0,025
2	<i>Information Sharing</i>	2,554	1,9845	0,012
3	<i>Agile</i>	4,231	1,9845	0,000
4	<i>Process Integration</i>	5,008	1,9845	0,000

Sumber : Pengolahan data primer, 2018

**Pembahasan**

Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda, variabel independen dalam penelitian ini yaitu, *long-term relationship*, *information sharing*, *agile*, dan *process integration* memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja rantai pasokan di dalam UMKM bidang kuliner di Kabupaten Kendal. Hal ini mendukung penelitian terdahulu yang

dilakukan oleh Ariani (2013), Bujang (2007), Dwayne et al. (2010), Simchi-Levi dkk (2009), Miguel dan Brito (2011).

**KESIMPULAN**

Seluruh variabel independen dalam penelitian ini *long-term relationship*, *information sharing*, *agile*, dan *process integration* memiliki



pengaruh yang positif terhadap kinerja rantai pasokan. Jika diurutkan variabel independen yang memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dari yang tertinggi hingga yang terendah yaitu *agile* (0,482), *process integration* (0,462), *information sharing* (0,342), dan *long-term relationship* (0,218).

*agile* merupakan hal yang sangat penting dalam mendapatkan keunggulan bersaing dan pengembangan bisnis karena hal tersebut sangat berperan penting dalam menentukan suatu strategi bisnis saat terjadi hal yang tidak terduga. *process integration* sangat dibutuhkan terutama dengan pihak luar baik itu kerjasama di bidang permodalan, *supply* bahan baku, maupun penjualan produk akhir. Selanjutnya, *Information sharing* merupakan bagian terpenting dalam *supply chain management*, karena dengan adanya *information sharing* yang transparan dan akurat dapat mempercepat proses rantai pasokan dari tangan pemasok, produsen, distributor hingga konsumen. Yang terakhir memiliki pengaruh terhadap kinerja rantai pasokan yaitu *long-term relationship* yang merupakan hubungan antar kedua belah pihak agar dapat saling menguntungkan antara anggota rantai pasokan.

## REFERENSI

- Ariani, Desi dan Bambang Munas Dwiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Pada Industri Kecil dan Menengah Olahan Khas Padang Sumatra Barat. "Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi". Vol. 10 N0. 2 H.132-141.
- Assauri, Sofjan. 2014. Operational Strategic : Lean Operation Process. Jakarta : Rajawali Pers.
- Attia, M., 2015. Testing The Effect Of Marketing Strategy Aligment And Triple-A Supply Chain On Performance In Egypt.
- Bujang. 2007. Pengujian Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Trust dan Komitmen Dalam Hubungan Antara Pemasok dan Perusahaan.
- Green, K, W, Jr., Dwayne, G, W., and Pamela, J, Z., 2010. Triple-A Supply Chain Performance.
- Hall, D, C., Saygin. C., 2009. Impact Of Information Sharing On Supply Chain Performance.
- Hsin, H, C., Yao-Chuan, T., Che-Hoo. H., 2013. E-Procurement And Supply Chain Performance.
- Indriani, Nikan Kusuma. 2006. " Analisis Pengaruh Kepercayaan Outlet Ritel Pada Pemasoknya Untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang". Tesis. Semarang : Megister Program Studi Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Lee, H. 2004. The Triple-A Supply Chain. Harvard Business Review.
- Levi, David Simchi ; Philip Kaminsky dan Edith Simchi Levi. 2000. Designing and Managing The Supply Chain Concept Strategis and Case Studies International Edition. New York : McGraw-Hill.
- Miguel, P. L. S., dan Ledur Brito, L. A., 2011. Suplly Chain Management Measurement And Its Influence On Operational Performance. Journal Of Operations And Supply Chain Management. Vol 4, No. 2.
- Miguel, P. L. S., dan Leudor Brito, L. A., 2011. Supply Chain Management Measurement And Its Influence On Operational Performance. Journal Of Operations And Supply Chain Management.
- Prajogo, D., Olhager, J., 2011. Supply Chain Itegration And Performance : The Effects Of Long-Term Relationships, Information Technology And Sharing, And Logistics Integration.
- Rushton, Alan dan Steve Walker. 2007. International Logistics and Supply Chain Outsourcing. From Local to Global. London and Philadelphia.

- Taylor, Bernard W. dan Robert, S, Russel. 2011. Operations Management 7<sup>th</sup> Edition. New Jersey : John Wiley an Sons.
- Zaroni. 2017. Logistic & Supply Chain : Konsep Dasar – Logistik Kontemporer – Praktik Terbaik. Jakarta : Prasetya Mulya Publishing.
- Zhang, Q., Vonderembse, M, A., and Lim, J, S., 2006. Spanning Flexibility : Supply Chain Information Dissemination Drives Strategy Development And Customer Satisfaction. Supply Chain Management : An International Journal.