

**PENGARUH *SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
ORGANISATIONAL PRODUCTIVITY PT. ANGKUT TEKNOLOGI
INDONESIA**



SKRIPSI

Renaldi Yosua

0000025901

UMN

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**PENGARUH *SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
ORGANISATIONAL PRODUCTIVITY PT. ANGKUT TEKNOLOGI
INDONESIA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**

**Renaldi Yosua
0000025901**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Renaldi Yosua
NIM : 00000025901
Program studi : MANAJEMEN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis/Skripsi/Tugas Akhir/Laporan Magang/MBKM saya yang berjudul:

Pengaruh Supplier Relationship Management Dan Customer Relationship Management Terhadap Organisational Productivity PT. Angkut Teknologi Indonesia merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 08 Mei 2024



(RENALDI YOSUA)

MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

*PENGARUH SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT DAN CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP ORGANISATIONAL
PRODUCTIVITY PT. ANGKUT TEKNOLOGI INDONESIA*


Oleh

Nama : Renaldi Yosua
NIM : 00000025901
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang,

Pembimbing



Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M
(0306037103)

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M
(0323047801)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP *ORGANISATIONAL PRODUCTIVITY* PT. ANGKUT TEKNOLOGI INDONESIA

Oleh

Nama : Renaldi Yosua
NIM : 00000025901
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis


Telah diujikan pada hari selasa, 04 Juni 2024

Pukul 09.30 s.d 11.00 dan dinyatakan


LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut:

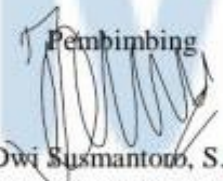
Ketua Sidang


Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M.
NIDN: 0306088501


Penguji


Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP
NIDN: :0312087404

Pembimbing


Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M.
NIDN: 0306037103

Ketua Program Studi Manajemen


Purnamaningsih, S.E., M.S.M.
NIDN: 0323047801

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH MAHASISWA**

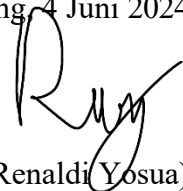
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Renaldi Yosua
NIM : 00000025901
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : *PENGARUH SUPPLIER RELATIONSHIP
MANAGEMENT DAN CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
ORGANISATIONAL PRODUCTIVITY PT.
ANGKUT TEKNOLOGI INDONESIA*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang 4 Juni 2024


(Renaldi Yosua)

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI selama 6 bulan kedepan, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat yang telah diberikanNya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH *SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP *ORGANISATIONAL PRODUCTIVITY* PT. ANGKUT TEKNOLOGI INDONESIA” dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan Strata 1 (S1) pada program studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.

Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari beberapa pihak yang telah memberikan dukungan dan masukan. Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada

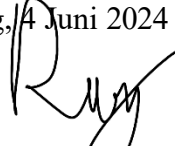
Mengucapkan terima kasih

1. Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Thomas Dwi Susmanto, S.T., M.S.M. sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Mama dan papa yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kata sempurna, maka penulis meminta maaf yang sebesar – besarnya apabila terdapat kekurangan dan kesalahan yang dilakukan penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Semoga karya ilmiah ini

dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 4 Juni 2024


Renaldi Yosua



**PENGARUH *SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP
ORGANISATIONAL PRODUCTIVITY PT. ANGKUT TEKNOLOGI
INDONESIA**

(Renaldi Yosua)

ABSTRAK

Manajemen logistik adalah proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian proses kegiatan logistik, mulai dari pengadaan, penyimpanan, pembongkaran, dan distribusi, untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam mengelola rantai pasok didalam logistik memerlukan integrasi dan hubungan antar rantai pasok yang baik meliputi pemasok dan pelanggan untuk dapat meningkatkan produktivitas dan daya saing perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pengaruh *Supplier Relationship Management* dan *Customer Relationship Management* dalam peningkatan *Organisational Productivity* di PT. Angkut Teknologi Indonesia. Data diperoleh melalui survei kuesioner pada karyawan di PT. Angkut Teknologi Indonesia dengan menggunakan skala Likert.

Penelitian ini ingin dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan *Conclusive Research Design*. Terdapat total 100 sampel dengan karakteristik yang telah ditentukan dan dikumpulkan dengan teknik *Non-probability Sampling*. Sampel data dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software smartPLS 4. temuan dari penelitian ini adalah *Supplier Relationship Management* berpengaruh positif terhadap *Organisational Productivity*. *Customer Relationship Management* berpengaruh positif terhadap *Organisational Productivity*.

Kata kunci: *Supplier relationship management*, *Customer relationship management* berpengaruh positif, *Organisational productivity*

THE INFLUENCE OF SUPPLIER RELATIONSHIP MANAGEMENT AND CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ON ORGANIZATIONAL PRODUCTIVITY OF PT. ANGKUT TECHNOLOGY INDONESIA

(Renaldi Yosua)

ABSTRACT

Logistics management is the process of planning, implementing and controlling logistics activity processes, starting from procurement, storage, unloading and distribution, to meet customer needs. Managing the supply chain in logistics requires good integration and relationships between the supply chain including suppliers and customers to increase the company's productivity and competitiveness. This research aims to determine and understand the influence of Supplier Relationship Management and Customer Relationship Management in increasing Organizational Productivity at PT. Transport Technology Indonesia. Data was obtained through a questionnaire survey of employees at PT. Angkut Teknologi Indonesia using a Likert scale.

This research wants to be analyzed quantitatively using Conclusive Research Design. There are a total of 100 samples with predetermined characteristics and collected using non-probability sampling techniques. Data samples were analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with smartPLS 4 software. The findings from this research are that Supplier Relationship Management has a positive effect on Organizational Productivity. Customer Relationship Management has a positive effect on Organizational Productivity

Keywords: Supplier relationship management, Customer relationship management has positive influence, Organizational productivity

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRCT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen.....	10
2.1.2 Manajemen Logistik.....	10
2.1.3 Supplier Relationship Management.....	11
2.1.4 Customer Relationship Management.....	13
2.1.5 Organisational Productivity.....	15
2.2 Model Penelitian.....	17
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	17
2.3.1 Pengaruh Supplier Relationship Management terhadap Organisational Productivity.....	17

2.3.2 Pengaruh Customer relationship management terhadap Organisational Productivity.....	18
2.3.3 Pengaruh Supplier Relationship Management dan Customer relationship management secara simultan terhadap Organisational Productivity.....	19
2.4 Penelitian Terdahulu.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	25
3.2 Desain Penelitian.....	26
3.2.1 Research Data.....	29
3.2.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
3.3 Prosedur Penelitian.....	32
3.3.1 Periode Penelitian.....	32
3.3.2 Jenis Data.....	32
3.3.3 Sumber Pengumpulan Data.....	33
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	34
3.5 Variabel Penelitian.....	34
3.5.1 Variabel Eksogen.....	34
3.5.2 Variabel Endogen.....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	35
3.6.2 Uji Pre-Test.....	35
3.6.3 Analisis Data Penelitian.....	36
3.7 Uji Structural Equation Modeling (SEM).....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	41
4.2 Karakteristik Responden.....	41
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Gender.....	41
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	43
4.3 Analisis Deskriptif.....	43

4.3.1 Supplier Relationship Management (X1).....	45
4.3.2 Customer Relationship Management	48
4.3.3 Organisational productivity (Y)	50
4.4 Uji Instrument (Pre-test)	55
4.4.1 Uji Validitas	55
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.5 Uji Instrument (Main-test)	61
4.5.1 Uji Validitas	61
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	66
4.6 Analisis Inferensial	69
4.6.1 Hasil Outer Model.....	69
4.6.2 Hasil Inner Model.....	77
4.7 Interpretasi Hasil Penelitian.....	80
4.7.1 Pengaruh Supplier relationship management berpengaruh positif terhadap Organisational productivity	80
4.7.2 Pengaruh Customer relationship management terhadap Organisational productivity	81
4.7.3 Pengaruh Supplier relationship management dan Customer relationship management berpengaruh positif terhadap Organisational productivity	82
4.8 Implikasi Manajerial.....	83
4.8.1 Upaya dalam meningkatkan Supplier Relationship Management terhadap Organisational productivity.....	83
4.8.2 Upaya dalam meningkatkan Customer relationship terhadap Organisational productivity.....	84
4.8.3 Upaya dalam meningkatkan Supplier Relationship Management dan Customer relationship terhadap Organisational productivity	85
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Simpulan	87
5.2 Saran	87

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan.....	88
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	93
Lampiran 1 Google From Penelitian.....	93
Lampiran 2 Bimbingan.....	94
Lampiran 3 SPSS Smart Pls	95
Lampiran 4 Smart Pls.....	99
Lampiran 5 Jurnal Utama	101
Lampiran 6 Hasil Angket Penelitian	103



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert.....	34
Tabel 4.1 Kategori Mean dari Nilai Interval Kuesioner.....	42
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	43
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	45
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Pretest Validitas.....	51
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	59
Tabel 4.9 <i>Loading Factor</i>	63
Tabel 4.10 Hasil Cross Loading.....	64
Tabel 4.11 Fornell-Larcker Criterion Discriminant Validity.....	66
Tabel 4.12 <i>Composite Reliability</i>	67
Tabel 4.13 <i>Average Variance Extracted</i>	67
Tabel 4.14 <i>R Square</i>	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis.....	70
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis Regresi.....	70

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laju Pertumbuhan Industri.....	2
Gambar 1.2 Perkembangan Ekonomi Deliverer Berdasarkan 30 Responden.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian 1.....	16
Gambar 2.2 Model Penelitian 2.....	16
Gambar 4.1 Data Usia Responden.....	40
Gambar 4.2 Data Usia Responden.....	40
Gambar 4.3 Data Pendidikan Responden.....	41
Gambar 4.4 Hasil Pengolahan Data.....	62
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Hipotesis.....	69

