

**PENGARUH KOMITMEN HUBUNGAN DAN
INTEGRASI OLEH PELANGGAN DAN INTEGRASI
DENGAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA *SUPPLY
CHAIN PERFORMANCE* DI PT. HASTA PERKASA
GRAHA**



SKRIPSI

RIFAT FARHAN

00000032798

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

**PENGARUH KOMITMEN HUBUNGAN DAN
INTEGRASI OLEH PELANGGAN DAN INTEGRASI
DENGAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA *SUPPLY*
CHAIN PERFORMANCE DI PT. HASTA PERKASA
GRAHA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

RIFAT FARHAN

00000032798

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya yang bertanda tangan:

Nama : Rifat Farhan

NIM : 00000032798

Program Studi : Manajemen

Skripsi dengan judul:

Pengaruh Komitmen Hubungan dan Integrasi Oleh Pelanggan dan Integrasi Dengan Pelanggan Terhadap Kinerja *Supply Chain Performance* di PT.Hasta Perkasa Graha

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan dalam Daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Mei 2024



METERAI
TEMPEL
11EFDKX853333999

Rifat Farhan

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan berjudul :

Pengaruh Komitmen Hubungan dan Integrasi oleh Pelanggan dan Integrasi dengan Pelanggan Terhadap Kinerja *Supply Chain Performance* terhadap PT. Hasta Perkasa Graha

Oleh :

Nama : Rifat Farhan
NIM : 00000032798
Program Studi : Manajemen

Telah disetujui untuk diajukan pada
sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 11 Mei 2024



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

Ketua Program Studi
Ilmu Manajemen



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

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

PENGARUH KOMITMEN HUBUNGAN DAN INTEGRASI OLEH PELANGGAN DAN INTEGRASI OLEH PELANGGAN TERHADAP KINERJA SUPPLY CHAIN PERFORMANCE DI PT. HASTA PERKASA GRAHA

Oleh

Nama : Rifat Farhan

NIM :00000032798

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari selasa, 04 Juni 2024
Pukul 11.00 s.d 12.30 WIB dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M
(0306088501)

Penguji



Dr. Mohammad Annas, S.Tr.Par., M.M., CSCP
(0312087404)

Pembimbing



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

Ketua Program Studi Manajemen



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

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rifat Farhan
NIM : 00000032798
Program Studi : Manajemen
jenjang : D3/S1/S2
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Komitmen Hubungan dan Integrasi oleh Pelanggan dan Integrasi dengan Pelanggan Terhadap kinerja *Supply Chain Performance* di PT. Hasta Perkasa Graha

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/public. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat koefidensial dan saya juga juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Saya tidak bersedia, dikarenakan:

- Dalam proses pengajuan untuk diterbitkan ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*)**

Tangerang, 9 Mei 2024



Rifat Farhan


KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penelitian skripsi ini dengan judul: **Pengaruh Komitmen Hubungan dan Integrasi oleh Pelanggan dan Integrasi dengan Pelanggan Terhadap Supply Chain Performance di PT. Hasta Perkasa Graha**. Dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M, selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Thomas Dwi Susmanto. S.T., M.S.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Orang Tua saya yang telah memberikan doa, bantuan, dan dukungan material, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. PT.Hasta Perkasa Graha dan para responden yang telah memberikan kemudahan dalam membantu dalam memberikan informasi dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
7. Teman-teman yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan saran serta pengerjaan skripsi.

Tangerang, 9 Mei 2024



Rifat Farhan

PENGARUH KOMITMEN HUBUNGAN DAN INTEGRASI OLEH PELANGGAN DAN INTEGRASI DENGAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA SUPPLY CHAIN PERFORMANCE DI PT. HASTA PERKASA GRAHA

(Rifat Farhan)

ABSTRAK

Dalam era kompetisi yang tinggi, kinerja perusahaan terkait dengan supply chain akan dipengaruhi bagaimana perusahaan-perusahaan berhubungan dengan seluruh rantai pasokan. Oleh karena itu, integrasi pelanggan dianggap sebagai salah satu faktor paling signifikan yang mempengaruhi kinerja. Integrasi dengan pelanggan meliputi proses perencanaan, menerapkan, dan mengevaluasi hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Perusahaan harus berkomitmen untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan klien mereka daripada bergantung pada pendekatan transaksi jangka pendek, karena komitmen bersama adalah dasar hubungan. Karena itu, komitmen adalah bagian yang penting dari hubungan jangka panjang yang sukses. dan merupakan komponen penting dari rantai pasokan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh komitmen hubungan, integrasi oleh pelanggan, integrasi dengan pelanggan terhadap kinerja *supply chain performance* di PT.Hasta Perkasa Graha. melalui hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh komitmen hubungan, integrasi oleh pelanggan, integrasi dengan pelanggan terhadap kinerja *supply chain performance* di PT. Hasta Perkasa Graha. 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 Komitmen Hubungan berpengaruh positif terhadap Integrasi dengan Pelanggan. Komitmen Hubungan berpengaruh positif terhadap Integrasi oleh Pelanggan. Integrasi dengan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Integrasi oleh Pelanggan.Sementara, Integrasi dengan Pelanggan tidak berpengaruh positif dengan Kinerja Rantai Pasok, dan Integrasi oleh Pelanggan Berpengaruh positif dengan Kinerja Rantai Pasok.

Kata Kunci: Manajemen Operasi, Kinerja Rantai Pasok, Integrasi oleh Pelanggan, Integrasi dengan Pelanggan.

**PENGARUH KOMITMEN HUBUNGAN,
INTEGRASI OLEH PELANGGAN DAN INTEGRASI
DENGAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA
SUPPLY CHAIN PERFORMANCE DI PT. HASTA
PERKASA GRAHA**

(Rifat Farhan)

ABSTRAK (English)

In an era of high competition, company performance related to the supply chain will influence how companies relate to the entire supply chain. Therefore, customer integration is considered as one of the most significant factors influencing performance. Integration with customers includes the process of planning, implementing, and expanding the relationship between the company and customers. Companies must commit to maintaining long-term relationships with their clients rather than relying on short-term transactional approaches, as mutual commitment is the foundation of the relationship. Therefore, commitment is an important part of a successful long-term relationship. and is an important component of the supply chain. Therefore, this research aims to examine the influence of commitment relationships, integration by customers, integration with customers on supply chain performance at PT. Hasta Perkasa Graha. through the relationship between the company and customers. This research wants to know the effect of relationship commitment, integration by customers, integration with customers on supply chain performance at PT. Hasta Perkasa Graha. This research wants to be analyzed quantitatively so it uses a Conclusive Research Design. A total of 100 samples with predetermined characteristics were collected using non-probability sampling techniques. Sample data will be analyzed using Structural Equation Modeling (SEM) with smartPLS 4 software. Then, the findings from this research are that Relationship Commitment has an influence on Integration with Customers. Relationship Commitment influences Customer Integration. Integration with Customers affects Integration by Customers. Integration with customers has no effect on supply chain performance, and integration by customers has an effect on supply chain performance.

Keywords: Operations Management, Supply Chain Performance, Integration by Customers, Integration with Customers.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PELAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DATAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 TINJAUAN TEORI.....	11
2.1.1 Manajemen Operasi (<i>Operation Management</i>)	11
2.1.2 Rantai Pasok (<i>Supply Chain</i>).....	12
2.1.3 Komitmen Hubungan (<i>Relationship Commitment</i>).....	13
2.1.4 Integrasi dengan Pelanggan (<i>Integration with Customer</i>).....	14
2.1.5 Integrasi oleh Pelanggan (<i>Integration by Customer</i>)	15
2.2 Model Penelitian.....	15
2.3 Hipotesis.....	16
2.3.1 Pengaruh Hubungan Positif dari <i>Relationship Commitment</i> Perusahaan terhadap <i>Integration with Custome</i>	16
2.3.2 Pengaruh Hubungan Positif dari <i>Relationship Commitment</i> Perusahaan terhadap <i>Integration By Customer</i>	17

2.3.3 Pengaruh Hubungan Positif <i>Integration with Customer</i> terhadap <i>Integration by Customer</i>	18
2.3.4 Pengaruh Hubungan Positif <i>Integration By Customer</i> terhadap <i>Supply Chain Performance</i>	19
2.3.5 Pengaruh Hubungan <i>Positif Integration with Customer</i> Terhadap <i>Supply Chain Performance</i>	20
2.4 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	31
3.2 Desain Penelitian	27
3.2.1 Research Data	30
3.2.2 Ruang Lingkup Penelitian	31
3.2.2.1 Target Populasi dan Sampel Unit	31
3.2.2.2 Sampling Frame	32
3.2.2.3 Sampling Technique	32
3.3 Prosedur Penelitian	34
3.2.1 Periode Penelitian	34
3.2.2 Sumber Pengumpulan Data	34
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.5 Variabel Penelitian.....	40
3.5.1 Variabel Eksogen.....	40
3.5.2 Variabel Endogen.....	40
3.6.1 Uji Validitas	41
3.6.3 Uji Realibilitas	41
3.7 Uji <i>Struktural Equation Modeling (SEM)</i>	43
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi dan Pembahasan	45
4.2 Profil Responden.....	45
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	46
4.2.4 Profil Responden Berdasarkan Posisi atau Jabatan Karyawan	47
4.2.5 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja Diperusahaan	47
4.3 Analisis Deskriptif	48
4.3.1 <i>Relationship Commitment</i>	50
4.3.2 <i>Integration With Customer</i>	50

4.3.3 <i>Integration By Customer</i>	52
4.3.4 <i>Supply Chain Performance</i>	53
4.4 Uji <i>Pre-Test</i>	55
4.5 Uji Validitas.....	55
4.6 Uji <i>Main-Test</i> dengan SEM.....	57
4.6.1 <i>Measurement Model</i>	57
4.6.2 <i>Convergent Validity & Internal Consistency Reliability Test</i>	57
4.6.3 <i>Discriminant Validity</i>	58
4.6.4 Uji <i>Struktural Model</i>	60
4.7 Uji Hipotesis	65
4.8 Interpretasi Hasil Penelitian	67
4.8.1 Pengaruh <i>Relationship Commitment Terhadap Integration with Customer</i>	67
4.8.2 Pengaruh <i>Relationship Commitment Terhadap Integration by Customer</i>	69
4.8.3 Pengaruh Hubungan <i>Integration by Customer Terhadap Supply Chain Performance</i>	70
4.8.4 Pengaruh Hubungan <i>Integration with Customer Terhadap Supply Chain Performance</i>	71
4.8.5 Pengaruh Hubungan <i>Integration with Customer Terhadap Integrasi by Customer</i>	72
4.9 Implikasi Manajerial	73
4.9.1 Upaya dalam meningkatkan pengaruh <i>Relationship Commitment terhadap Integration with Customer</i>	73
4.9.2 Upaya dalam meningkatkan pengaruh <i>Relationship Commitment terhadap Integration By Customer</i>	74
4.9.3 Upaya dalam meningkatkan pengaruh <i>Integration by Customer Terhadap Supply Chain Performance</i>	75
4.9.4 Upaya dalam meningkatkan pengaruh <i>Integration with Customer terhadap Integration by Customer</i>	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran bagi Perusahaan.....	80
5.2.2 Saran penelitian penelitian selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
DAFTAR LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logistict Performance Index	2
Gambar 1.2 Kuesioner Penelitian.....	6
Gambar 1.3 Kuesioner Penelitian.....	7
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	16
Gambar 3.1 Logo PT Hasta	26
Gambar 3.2 Desain Penelitian.....	29
Gambar 3.6 Variabel Eksogen.....	40
Gambar 3.7 Variabel Endogen	40
Gambar 3.8 Langkah Analisis smartPLS 4.....	43
Gambar 3.9 Jenis Kelamin.....	45
Gambar 3.10 Usia.....	47
Gambar 3.11 Posisi atau Jabatan.....	47
Gambar 3.12 Lama Bekerja di Perusahaan	47
Gambar 4.1 Hasil Uji KMO and Barttlet's.....	56
Gambar 4.2 Measurement Model.....	58
Gambar 4.3 Uji Struktural.....	66



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 3.2 Uji Validitas SPSS 4.....	41
Tabel 4.1 Skala Interval Untuk Analisis Deskriptif.....	48
Tabel 4.2 Data yang Telah dikumpulkan terhadap Variabel <i>Relationship Commitment</i>	49
Tabel 4.3 Data yang telah dikumpulkan terhadap Variabel <i>Integration with Customer</i>	51
Tabel 4.4 Data yang telah dikumpulkan terhadap Variabel <i>Integration by Customer</i>	52
Tabel 4.5 Data yang telah dikumpulkan terhadap Variabel <i>Supply Chain Performance</i>	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Pre-test</i>	56
Tabel 4.7 <i>Convergent Validity & Internal Coefficiency Test</i>	58
Tabel 4.8 Hasil <i>Cross Loading</i>	60
Tabel 4.9 Hasil <i>Fornell Larcker Criterion</i>	61
Tabel 4.10 hasil <i>Specific Indirect Effect</i>	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Google Form	84
Lampiran 2 Hasil Pre-test	87
Lampiran 3 Hasil Main-test	90
Lampiran 4 Jurnal Utama	93
Lampiran 5 Formulir Konsultasi Skripsi	101
Lampiran 6 Bukti Screenshoot WA.....	103
Lampiran 6 Hasil Turnitin	103

