

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KUALITAS
HUBUNGAN TERHADAP KINERJA RANTAI PASOKAN**

(Studi pada *Petshop* Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF TRUST, COMMITMENT, AND RELATIONSHIP
QUALITY ON SUPPLY CHAIN PERFORMANCE***

(Study on Petshop in Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI



Oleh :

Istnaini Widzhiananda Kurniasari

20140410393

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2019

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KUALITAS
HUBUNGAN TERHADAP KINERJA RANTAI PASOKAN**

(Studi pada *Petshop* Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF TRUST, COMMITMENT, AND RELATIONSHIP
QUALITY TO SUPPLY CHAIN PERFORMANCE***

(Study on Petshop in Special Region of Yogyakarta)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjan pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

Istnaini Widzhiananda Kurniasari

20140410393

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2019

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KUALITAS
HUBUNGAN TERHADAP KINERJA RANTAI PASOKAN**

(Studi pada *Petshop* Daerah Istimewa Yogyakarta)

***THE INFLUENCE OF TRUST, COMMITMENT, AND RELATIONSHIP
QUALITY TO SUPPLY CHAIN PERFORMANCE***

(Study on *Petshop* in Special Region of Yogyakarta)



Diajukan Oleh:

ISTNAINI WIDZHIANANDA KURNIASARI

20140410393

Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Fauziah, SE., M.Si.

NIK. 19710501199702 143 054

Tanggal 26 September 2019

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KUALITAS
HUBUNGAN TERHADAP KINERJA RANTAI PASOKAN
(Studi pada *Petshop* Daerah Istimewa Yogyakarta)**

***THE INFLUENCE OF TRUST, COMMITMENT, AND RELATIONSHIP
QUALITY TO SUPPLY CHAIN PERFORMANCE
(Study on *Petshop* in Special Region of Yogyakarta)***

Diajukan Oleh :


ISTNAINI WIDZHIANANDA KURNIASARI


20140410393

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan
Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 11 Oktober 2019

Yang terdiri dari

Dr. Ika Nurul Qamari, SE., M.Si.
Ketua Tim Penguji


Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT.
Anggota Tim Penguji


Fauziyah, SE., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui Kaprodi Manajemen
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Retno Widawati Purnama Asri, M.Si., Ph.D.
196304071991032001

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Istnaini Widzhiananda Kurniasari

Nomor Mahasiswa : 20140410393

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN, DAN KUALITAS HUBUNGAN TERHADAP KINERJA RANTAI PASOKAN (Studi kasus pada *Petsshop Daerah Istimewa Yogyakarta*)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 11 Oktober 2019



Istnaini Widzhiananda Kurniasari

MOTTO

“Because people don't have wings, we look for ways to fly”

-Ikkei Ukai-

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

-QS Al-Insyirah: 5-6-

“Allah knows WHAT is the best for you and WHEN it's best for you to have it”

“Awali dengan senyuman, akhiri dengan senyuman, awali dengan Bismillah,
akhiri dengan Alhamdulillah”

“Tidak perlu hedon untuk bahagia, bisa belikan makanan mahal untuk anak bulu
saja sudah bahagia”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Almarhum kedua orang tua penulis, Almarhum papa dan Almarhum mama yang selalu menjadi penguat saya dan alasan saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Kedua kakak saya yang jauh di Papua sana, yang selalu mengingatkan dan mendukung dalam penyusunan skripsi ini.
2. Kepada Dosen Ibu Fauziah selaku pembimbing yang selalu sabar dalam mengajarkan dan membimbing skripsi ini hingga selesai.
3. Sahabat bayi saya Hanifah yang menggantikan peran Mama Papa saya yang bisa lebih galak dari Mama saya sendiri. Andika, Ali, Albar dan Adit, geng rusuh yang selalu bisa menghibur saat penat. Kak Nanda yang selalu menjadi tempat curhat kalau sudah tidak bisa berpikir lagi. Listi yang selalu ditarik untuk bantu sebar kuesioner. Adik saya, Afifah Mahdy, yang selalu mengirim video-video kucing yang bisa melepas stress.
4. Untuk semua teman-teman, dan saudara-saudara yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih karena selalu tanya “kapan wisuda?” dan sudah menjadi *reminder* saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Almamaterku, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sebagai akhir kata, manusia bukanlah makhluk sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, penulis menyadari masih begitu banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, apabila terdapat kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik yang sama.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kepercayaan, komitmen, dan kualitas hubungan terhadap kinerja rantai pasokan pada *petshop* di daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diperoleh berjumlah 65 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah analisis linear berganda dan *path analysis* dengan pengolahan data menggunakan SPSS.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa kepercayaan dan komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas hubungan dan kinerja rantai pasokan, dan juga kepercayaan, komitmen, dan kualitas hubungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja rantai pasokan.

Kata kunci : kepercayaan, komitmen, kualitas hubungan, kinerja rantai pasokan, *petshop*.

ABSTRAK

The purpose of this study was to analyze the influence of trust, commitment, and relationship quality on supply chain performance on the petshop in Special Region of Yogyakarta. The number of samples used in this study were 65 respondents with data collection techniques using a questionnaire. The analytical method used in this research is multiple linear regression analysis and path analysis using SPSS application.

The result shows that trust and commitment has a positif and significant effect on relationship quality, and trust, commitment and relationship quality has a positif and significant effect on supply chain performance.

Keyword: Trust, commitment, relationship quality, rantai pasokan performance, petshop.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Kualitas Hubungan terhadap Kinerja Rantai Pasokan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perusahaan *petshop* dalam membangun kepercayaan dan komitmen dalam hubungan kerja sama dengan pemasoknya agar dapat memberikan manfaat dan dampak yang baik untuk kinerja rantai pasokan yang telah di rencanakan.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Fauziah, SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Almarhum Papa dan Mama, serta kakak-kakakku yang senantiasa memberikan semangat serta dorongan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
4. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, tiada yang sempurna di dunia ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 14 Oktober 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Model Penelitian	25
BAB III METODA PENELITIAN	26
A. Objek dan Subjek Penelitian	26
B. Jenis Data	26
C. Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	28
F. Uji Kualitas Instrumen	31
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	39
B. Deskripsi Karakteristik Responden	40
C. Uji Kualitas dan Instrumen Data	42

D. Hasil Penelitian	47
E. Pembahasan	55
BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN PENELITIAN	61
A. Simpulan	61
B. Saran	61
C. Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1_Kegiatan-Kegiatan di dalam Rantai pasokan <i>Management</i>	10
Tabel 2.2_Rangkuman Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1_Definisi Operasional Variabel	29
Tabel 4.1_Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4.2_Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	41
Tabel 4.3_Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.4_Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	42
Tabel 4.5_Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan	43
Tabel 4.6_Hasil Uji Validitas Variabel Komitmen	43
Tabel 4.7_Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Hubungan	44
Tabel 4.8_Hasil Uji Validitas Kinerja Rantai pasokan	45
Tabel 4.9_Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.10_Rata-Rata Kategori	47
Tabel 4.11_Statistik Deskriptif Variabel.....	47
Tabel 4.12_Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	48
Tabel 4.13_Uji Hasil Regresi Linear Berganda_Persamaan II.....	49
Tabel 4.14_Hasil Uji Simultan (F)	51
Tabel 4.15_Hasil Uji Parsial (t).....	51
Tabel 4.16_Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	53