

**KONTRIBUSI HUMAN CAPITAL DAN CUSTOMER CAPITAL DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR PAK D CABANG  
SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**THEZA FIRMANSYAH PF**

**17012010038/FEB/EM**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR**

**KONTRIBUSI HUMAN CAPITAL DAN CUSTOMER CAPITAL DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR PAK D CABANG  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan  
Nasional “Veteran” Jawa Timur Untuk Menyusun Skripsi S-1 Program  
Studi Manajemen**



**Oleh:**

**THEZA FIRMANSYAH PF**

**17012010038/FEB/EM**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”  
JAWA TIMUR  
2021**

**SKRIPSI**

**KONTRIBUSI HUMAN CAPITAL DAN CUSTOMER CAPITAL DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR PAK D CABANG**

**SURABAYA**

**Dilaksukan Oleh:**

**THEZA FIRMANSYAH P.E**

**17012010038/FEB/EM**

Telah Dipertahankan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional

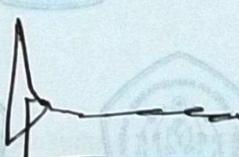
**"Veteran" Jawa Timur Pada**

**Tanggal: 17 Februari 2022**

**Koordinator Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**

  
**Sulastri Irbayuni, S.E., M.M**  
NIP. 196206161989032001

**Pembimbing Utama**

  
**Dr. Drs. E.e. Gendut Sukarno, M.S., CHRA**  
NIP. 195907011987031001

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



**Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E., M.T.**  
NIP.195908281990031001

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat, penyertaan dan perlindungan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ KONTRIBUSI HUMAN CAPITAL DAN CUSTOMER CAPITAL DALAM MENINGKATKAN KINERJA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR PAK D CABANG SURABAYA” untuk memenuhi salah satu persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.

Peneliti menyadari keterbatasan dan kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, maka peneliti memperoleh bantuan dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku rektor UPN ” Veteran ” Jawa Timur
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E, M.T. selaku Dekan Fakultas Ekonomi UPN ” Veteran ” JawaTimur.
3. Ibu Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, M.M, selaku Koordinasi Progdi Manajemen Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, M.S, CHRA selaku dosen pembimbing yang memberikan waktu bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh staf dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional ”Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada penulis.

6. Kedua Orang Tua saya yang tercinta yakni bapak Yusuf Fahrur dan Ibu Dini Anggriani telah memberikan dukungan spiritual dan materil untuk menyelesaikan masa kuliah dan menyusun skripsi, dan kedua saudara saya Febby Amirul M.D dan Andy Rahmad Hakim P.F memberikan semangat dalam mengerjakan skripsi
7. Seluruh karyawan Rumah makan ayam bakar Pak D Cabang Surabaya yang membantu penulis dalam mengumpulkan data-data dalam menyelesaikan Skripsi
8. Untuk teman-teman satu grub bimbingan skripsi pak gendut yang selalu memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi
9. Untuk anggota UKM *ONIGIRI* yang memberikan pengetahuan tentang Bahasa Jepang, Budaya Jepang, Ilmu Organisasi, dan mewarnai kehidupan kuliah dari semester 1 hingga semester akhir/
10. Untuk kawan kawan *channel Discord* dalam menghibur, tempat ngobrol santai, bercanda, dan memberikan semangat dalam proses pembuatan skripsi
11. Semua Pihak yang tidak dapat ditulis satu persatu yang banyak membantu dalam pembuatan Skripsi

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi sempurnanya skripsi ini.

Penulis

**KONTRIBUSI HUMAN CAPITAL DAN CUSTOMER CAPITAL DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR PAK D CABANG  
SURABAYA**

Theza Firmansyah P.F

17012010038

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: [thezafirmansyah89@gmail.com](mailto:thezafirmansyah89@gmail.com)

**Abstrak**

Didalam perusahaan terdapat 4 unsur manajemen untuk menggerakan produktivitas perusahaan, yaitu Manajemen Keuangan, Manajemen Pemasaran, Manajemen Sumber daya manusia dan Manajemen Operasional, semua unsur tersebut dapat bergerak dengan baik jika sumber daya manusia yang ada diperusahaan kompeten dan bertanggung jawab, serta melakukan pelatihan terhadap karyawan baru dan lingkungan perusahaan yang nyaman merupakan point tambahan untuk membentuk kinerja karyawan menjadi lebih baik. Peran *Human Capital* sangat penting untuk perusahaan karena karyawan akan dilatih untuk meningkatkan keterampilan bekerja dan profesional dalam keadaan apapun, sehingga konsumen akan lebih nyaman dan terciptanya kepercayaan dalam membeli produk, dalam kondisi ini konsumen akan menjadi *loyal* atau disebut dengan *Customer Capital*, peran karyawan untuk mempertahankan loyalitas konsumen yaitu dengan meningkatkan kinerja agar konsumen tidak akan lari ke perusahaan kompetitor.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui kontribusi *Human Capital* dan *Customer Capital* di dalam perusahaan Rumah makan ayam bakar Pak D serta kinerja dari para karyawan yang akan diteliti, penelitian ini akan dilakukan di Rumah makan ayam bakar Pak D cabang Surabaya dengan total responden 33 karyawan, teknik analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Square* (PLS) Serta merancang *Inner Model*, *Outer Model*, dan membuat diagram alur.

Hasil dari penelitian ini yaitu, *Human Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan rumah makan ayam bakar Pak D, *Customer Capital* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan rumah makan ayam bakar Pak D.

**Kata kunci:** *Human Capital*, *Customer Capital*, Kinerja.

*abstract*

*Within the company there are 4 elements of management to drive company productivity, namely Financial Management, Marketing Management, Human Resource Management and Operations Management, all of these elements can move well if human resource in the company are competent and responsible, as well as training for new employee and a comfortable company environment is additional point to shape employee performance for the better, a role of human capital is crucial for company because employee will be trained to improve work and professional skill under any circumstances. so that consumers will be more comfortable and create trust in buying products, in this condition consumers will become loyal or called Customer Capital, a role of employee to maintain of consumer loyalty that is a improving of employee performance so that consumers not run to competing companies.*

*The purpose of this study is to determine the contribution of Human Capital and Customer Capital in the company Baked Chicken Restaurant Mr. D and the performance of the employees who will be studied, this research will be conducted in Pak D's grilled chicken restaurant in Surabaya branch with a total of 33 employees as respondents. The analytical technique used is Partial Least Square (PLS) and designing the Inner Model, Outer Model, and making flowcharts.*

*The results of this study are, Human Capital has a positive and significant effect on the performance of employees of Pak D's grilled chicken restaurant, Customer Capital has a positive and significant effect on the performance of employees of Pak D's grilled chicken restaurants.*

## DAFTAR ISI

<b>BAB 1 .....</b>	1
1.1 Latar Belakang .....	1
Tabel 1.1 Data Penjualan Rumah makan ayam bakar pak D .....	6
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB 2 .....</b>	9
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan teori .....	11
2.2.1 <i>Human Capital</i> .....	11
2.2.2 <i>Customer Capital</i> .....	13
2.2.3 Kinerja.....	15
2.2.4 Pengaruh Variabel.....	17
2.3 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 2. 1 Kerangka konseptual .....	20
2.4 Hipotesis .....	20
<b>BAB 3 .....</b>	21
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	21
3.1.1 Definisi Operasional .....	21
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	23
3.2 Populasi dan Sampel .....	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan data .....	25
3.3.1 Jenis Data .....	25
3.3.2 Sumber Data .....	25
3.3.3 Pengumpulan Data .....	25
3.4 Uji Reabilitas dan Validitas.....	25
3.4.1 Uji Validitas.....	25

<b>3.4.2 Uji Reabilitas.....</b>	<b>26</b>
<b>3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....</b>	<b>26</b>
<b>3.5.1 Teknik Analisis .....</b>	<b>26</b>
<b>3.5.2 Asumsi Model <i>Partial Least Square</i> (PLS).....</b>	<b>27</b>
<b>3.5.3 Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS).....</b>	<b>27</b>
<b>3.5.4 Model Spesifikasi PLS.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5.5 Penduga PLS .....</b>	<b>27</b>
<b>3.5.6 Evaluasi PLS .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5.7 Langkah-langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS).....</b>	<b>28</b>
<b>Gambar 3. 1 Langkah-Langkah PLS.....</b>	<b>29</b>
<b>Gambar 3. 2 Mengkontruksi Diagram Alur.....</b>	<b>30</b>
<b>BAB 4 .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1 Deskripsi Objek penelitian .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1.1 Profil Ayam Bakar Pak D .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1.2 Visi dan Misi Ayam Bakar Pak D .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1.3 Lokasi Objek Penelitian.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.4 Struktur Organisasi.....</b>	<b>35</b>
<b>Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....</b>	<b>35</b>
<b>4.2 Deskripsi hasil penelitian.....</b>	<b>37</b>
<b>4.2.1 Analisis karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2.2 Analisi karakteristik responden berdasarkan usia .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2.3 Analisis karakteristik responden berdasarkan Pendidikan .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2.4 Analisis karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....</b>	<b>39</b>
<b>4.3 Deskripsi hasil penelitian.....</b>	<b>39</b>
<b>4.4 Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
<b>4.4.1 Model Pengukuran PLS .....</b>	<b>45</b>
<b>Gambar 4. 2 Model pengukuran PLS Hubungan <i>Human Capital</i> (X1) , <i>Customer Capital</i> (X2) dan Kinerja (Y).....</b>	<b>46</b>
<b>4.4.2 Outer Model (Model Pengukuran dan Validitas Indikator) .....</b>	<b>46</b>
<b>4.4.3 Uji reliabilitas.....</b>	<b>52</b>
<b>4.4.4 uji inner model (A structural model) .....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.3 .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4. 3 Inner model dengan nilai signifikan t-statistic bootraping .....</b>	<b>54</b>
<b>4.4.5 Uji Hipotesis .....</b>	<b>56</b>

<b>4.5 Pembahasan .....</b>	56
<b>4.5.1 Pengaruh <i>Human Capital</i> dan Kinerja .....</b>	56
<b>4.5.2 Pengaruh <i>Customer Capital</i> dan Kinerja.....</b>	57
<b>BAB V .....</b>	58
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	58
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	58
<b>5.2 Saran.....</b>	58
<b>LAMPIRAN.....</b>	62
<b>TABULASI DATA .....</b>	62
<i>Cross Loadings.....</i>	64
<i>Average variance extracted (AVE).....</i>	65
<i>Composite Reliability .....</i>	66
<i>Latent Variable Correlations.....</i>	66
<i>R-Square .....</i>	66
<i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values) .....</i>	66
<b>Deskriptif Data Jawaban Responden.....</b>	67
<i>Frequency Table .....</i>	68
<b>Uji Outlier .....</b>	73
<b>Kuesioner .....</b>	74

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	37
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia .....	37
Tabel 4. 3 karakteristik responden berdasarkan pendidikan .....	38
Tabel 4. 4 karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....	39
Tabel 4. 5 Frekuensi hasil jawaban dari responden mengenai <i>Human Capital</i> .....	40
Tabel 4. 6 Frekuensi hasil jawaban dari responden mengenai <i>Customer Capital</i> .....	42
Tabel 4. 7 Frekuensi hasil jawaban dari responden mengenai Kinerja .....	43
Tabel 4. 8 <i>Outer Loadings (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....	48
Tabel 4. 9 <i>Cross loadings</i> .....	50
Tabel 4. 10 <i>Average variance extracted (AVE)</i> .....	51
Tabel 4. 11 <i>Uji outlier residual statistics</i> .....	51
Tabel 4. 12 Uji reliabilitas ( <i>Composite reliability</i> ) .....	52
Tabel 4. 13 <i>Latent Variable Correlations</i> .....	53
Tabel 4. 14 R-Square .....	54
Tabel 4. 15 <i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)</i> .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka konseptual .....	20
Gambar 3. 1 Langkah-Langkah PLS.....	29
Gambar 3. 2 Mengkontruksi Diagram Alur.....	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 4. 2 Model pengukuran PLS Hubungan <i>Human Capital</i> (X1) , <i>Customer Capital</i> (X2) dan Kinerja (Y).....	46
Gambar 4. 3 <i>Inner model</i> dengan nilai signifikan t-statisticboosraping .....	54