

PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN RELATION CUSTOMER CAPITAL
TERHADAP BUSINESS PERFORMANCE DI PT. KARUNIA LESTARI

ABADI
SURABAYA

SKRIPSI



Diajukan oleh:

YENNY PUSPITA LENGKONG

1412010247/FE/EM

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2018

SKRIPSI

**PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN RELATION CUSTOMER CAPITAL
TERHADAP BUSINESS PERFORMANCE DI PT. KARUNIA LESTARI**

**ABADI
SURABAYA
Disusun Oleh:**

**YENNY PUSPITA LENGKONG
1412010247 / FEB / EM**

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal: 27 Maret 2018**

Pembimbing Utama



**Dr. Wiwik Handayani, SE, MSi
NIP. 369019500391**

Tim Penguji :

Ketua



**Dra. Ec. Kustini, MSi
NIP. 196304291991032001**

Sekretaris



**Dr. Wiwik Handayani, SE, MSi
NIP. 369019500391**

Anggota



**Dra. Ec. Sulastri Irbayuni, MM
NIP. 196206161989032001**

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

PROSPEK
Pembangunan Berkelanjutan



**Prof. Dr. Svamsul Huda, SE, MT
NIP. 195908281990031001**

SKRIPSI

**PENGARUH *HUMAN CAPITAL* DAN *RELATION CUSTOMER CAPITAL*
TERHADAP *BUSINESS PERFORMANCE* DI PT. KARUNIA LESTARI**

**ABADI
SURABAYA**

Yang diajukan

YENNY PUSPITA LENGKONG

1412010247/FE/EM

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi oleh:

Pembimbing Utama



Dr. Wiwik Handayani, SE, Msi

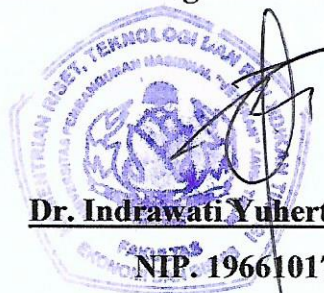
NIP. 956900039

Tanggal:.....8 - 3 - 2018

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Indrawati Yuhertiana, MM, Ak., CA.

NIP. 196610171993032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala Kasih Karunia Tuhan Yesus Kristus, karena hanya berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul “Pengaruh Human Capital dan Relation Customer Capital Terhadap Business Performance Di PT. Karunia Lestari Abadi Surabaya”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian Program Strata Satu Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulisan ini tentu tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Ir. Teguh Sudarto, MP. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Syamsul Huda, S.E, MT. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Indrawati Yuhertina, MM. Ak. CA. Selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dra. Ec. Kustini, Msi. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Drs. Agoeng Soeprijono, EC, MM. Selaku dosen wali yang selalu membantu mengarahkan selama proses program studi.
6. Ibu Dr. Wiwik Handayani, SE, MSi. Selaku dosen pembimbing yang berperan sangat penting atas penyelesaian skripsi ini.
7. Orang tua penulis yang selalu mendoakan, membimbing serta mendukung penulis baik secara moril maupun materil.
8. Ibu dan Bapak dosen penguji yang telah memberikan tambahan atas kekurangan-kekurangan yang ada dalam skripsi ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmunya yang berguna bagi penulis.
10. Seluruh staff akademik, staff perpustakaan dan seluruh karyawan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, serta semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.
11. Seluruh teman-teman terdekat penulis yang selalu membantu dan memberikan solusi serta meluangkan waktu untuk berdiskusi bersama-masa.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu mengharapkan saran dan kritik dari semua pihak yang berguna untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti obyek yang sama pada khususnya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan.

Surabaya, 3 Maret 2018

Penulis

2.3.	Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1.	Pengaruh Human Capital dengan Business Performance.....	30
2.3.2.	Pengaruh Relation customer capital dengan Business Performance.....	32
2.4.	Kerangka Konseptual.....	34
2.5.	Hipotesis	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
3.1.1.	Definisi Oprasional	35
3.1.2.	Skala Variabel.....	36
3.2.	Teknik Penentuan Sample.....	37
3.2.1.	Populasi	37
3.2.2.	Sampel	37
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	38
3.4.1.	Teknik Analisis	38
3.4.2.	Model Indikator Refleksif dan Indikator Formatif.....	40
3.4.2.1.	Model Indikator Refleksif	40
3.4.3.	Kepuasan Metode Partial Least Square (PLS).....	42
3.4.4.	Pengukuran Metode Partial Least Square (PLS).....	42
3.4.5.	Langkah-langkah PLS	43
3.4.6.	Asumsi PLS	54

3.4.7. Ukuran Sampel.....	54
3.4.8. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	57
4.1.1. Sejarah Singkat PT. Karunia Lestari Abadi.....	57
4.1.2. Visi dan Misi PT. Karunia Lestari Abadi	58
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	58
4.2.1. Analisis Karakteristik Responden	58
4.2.2. Deskripsi Variabel.....	60
4.2.2.1.Deskripsi Variabel Human Capital	60
4.2.2.2.Deskripsi Variabel Relation Customer Capital.....	62
4.2.2.3.Deskripsi Variabel Business Performance.....	63
4.3. Analisis Data	64
4.3.1. Evaluasi Outlier	64
4.3.2. Interpretasi Hasil PLS.....	66
4.3.2.1. Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	66
4.3.2.2. Analisis Model PLS	70
4.3.2.3. Evaluasi Pengujian Struktural Model (Inner Model).....	70
4.3.2.4. Inner Model (Pengujian Model Struktural)....	72
4.4. Pembahasan	72

4.4.1. Pengaruh Human Capital Terhadap	
Business Performance	72
4.4.2. Pengaruh Relation Customer Capital Terhadap	
Business Performance	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	77
5.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Laporan Pendapatan PT. KARUNIA LESTARI ABADI dalam Nominal Rupiah.	2
Tabel 3.1	Data Jumlah Pegawai Tiap Outlet.....	37
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Masa Berkerja..	60
Tabel 4.4	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Human Capital .	60
Tabel 4.5	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Relation Customer Capital	62
Tabel 4.6	Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Business Performance.....	63
Tabel 4.7	Outlier Data	65
Tabel 4.8	Outer Loading	66
Tabel 4.9	Average variance extracted (AVE)	68
Tabel 4.10	Realiabilitas Data	69
Tabel 4.11	R-square	71
Tabel 4.12	Inner Weight	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Konseptual.....	34
Gambar 3.1	Principal Factor (Reflective) Model.....	41
Gambar 4.1	Diagram Jalur Hasil Output PLS	70

PENGARUH HUMAN CAPITAL DAN RELATION CUSTOMER CAPITAL
TERHADAP BUSINESS PERFORMANCE DI PT. KARUNIA LESTARI
ABADI
SURABAYA

Oleh:

Yenny Puspita Lengkong
1412010247/FE/EM

Dalam upaya mengelola sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan yang bergerak dibidang retail, suatu perusahaan akan dihadapkan pada permasalahan yang kemungkinan terjadinya ketidak tetapan atau guncangan pendapatan pada perusahaan, atau sering disebut juga dengan mengalami fluktuasi. Hal ini dimungkinkan karena kualitas manusia sebagai tenaga kerja merupakan modal dasar dalam menciptakan hasil kerja yang optimal sehingga akan meningkatkan pula kinerja perusahaan tersebut. Oleh karena itu perlu diadakan penelitian tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja perusahaan, yang dilakukan pada perusahaan yang bergerak dibidang retail PT. Karunia Lestari Abadi Surabaya dengan meneliti dua variabel yaitu human capital dan relation customer capital.

Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel karyawan tetap outlet PT. Karunia Lestari Abadi wilayah Surabaya. Instrumen utama pengumpulan data berupa kuesioner yang diukur menggunakan skala ordinal dengan teknik Likert. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 65 responden. Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui kausalitas antar variabel yang dianalisis adalah Partial Least Square (PLS).

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa (1). Variabel Human Capital bernilai positif sebesar 0,512535. (2). Variabel Relation Customer Capital bernilai positif sebesar 0,170329. Artinya, bahwa variabel Human Capital (X1) dan variabel Relation Customer Capital (X2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap Business Performance (Y) pada PT. Karunia Lestari Abadi.

Kata-kata Kunci: Human Capital, Relation Customer Capital, dan Business Performance