



**TATAKELOLA HUBUNGAN, KEDEKATAN HUBUNGAN,
RENTE RELASIONAL, KOMPETENSI PEMASARAN
DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA *RETAILER*
(STUDI PADA *RETAILER* SPRINGBED DI JAKARTA,
BOGOR, DEPOK, TANGERANG, BEKASI)**

Disertasi

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Doktor dalam Ilmu Manajemen**

**ANNA WULANDARI
030602**

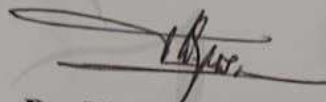
**PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA INDONESIA
JAKARTA
2010**

LEMBAR PERSETUJUAN DISERTASI

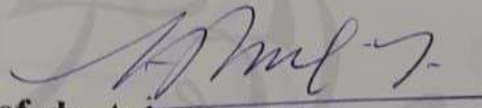
Nama Mahasiswa : Anna Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 030602
Program : Doktor Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Strategik
Judul Disertasi : Tatakelola Hubungan, Kedekatan Hubungan, Rente Relasional, Kompetensi Pemasaran dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Retailer (Studi pada Retailer Springbed di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Doktor
Pada Program Doktor Ilmu Manajemen
Institut Bisnis dan Informatika Indonesia

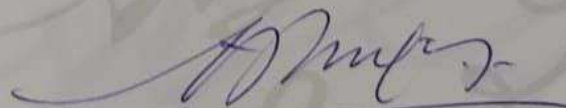
Disetujui :



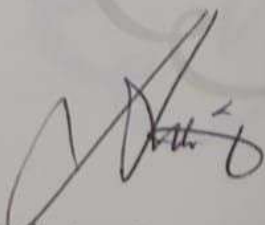
Dr. Titus Tjandra, M.M.
Rektor



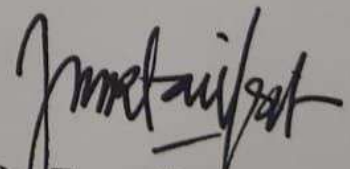
Prof. dr. Aris Pongtuluran, MPH., Ph.D
Direktur Program



Prof. dr. Aris Pongtuluran, MPH., Ph.D
Promotor



Dr. Anton Wachidin, M.M.
Ko-Promotor 1



Dr. Tony Sitinak, M.M.
Ko-Promotor 2

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA INDONESIA
JAKARTA

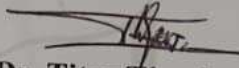
LEMBAR PENGESAHAN DISERTASI

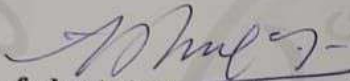
Nama Mahasiswa : Anna Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa: 030602
Program : Doktor Ilmu Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Strategik
Judul Disertasi : Tatakelola Hubungan, Kedekatan Hubungan, Rente Relasional, Kompetensi Pemasaran dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Retailer (Studi pada Retailer Springbed di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi)

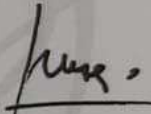
Telah diuji dan dinyatakan LULUS di depan Tim Penguji pada hari Selasa, 2 Maret 2010

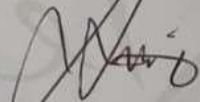
Disahkan :

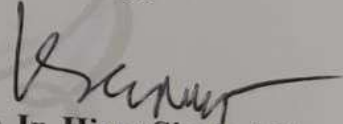
Tim Penguji

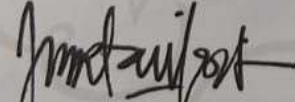

Dr. Titus Tjandra, M.M.
Rektor

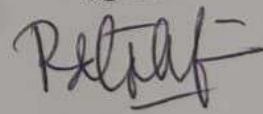

Prof. dr. Aris Pongtuluran, MPH., Ph.D
Anggota

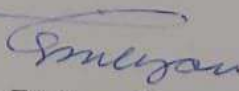

Dr. Husein Umar, M.M., MBA
Anggota


Dr. Anton Wachidin, M.M
Anggota


Dr. Ir. Hisar Sirait, MA
Anggota


Dr. Tony Sitinjak, M.M
Anggota


Dr. Rudolf L. Tobing, M.M.
Anggota


Prof. Dr. Bintang Petrus Sitepu, ME
Penguji Independen

PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM DOKTOR ILMU MANAJEMEN
INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA INDONESIA
JAKARTA

2010

ABSTRAK

Dalam persaingan bisnis yang semakin ketat dan lingkungan bisnis yang dinamis, setiap perusahaan dituntut memiliki keunggulan bersaing yang berkesinambungan. Salah satu isu penting yang menjadi perhatian dunia usaha dalam upaya mencapai keunggulan bersaing adalah saluran distribusi.

Kinerja retailer tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga menyebabkan perlunya dilakukan suatu penelitian untuk menganalisis, mengevaluasi, mensintesis dan menguji secara empiris faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja retailer pada industri springbed. Penelitian pada tailer springbed di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi dengan mengambil 344 toko sebagai sampel penelitian. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan analisis jalur, dengan dibantu perangkat lunak Lisrel 8.80.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tatakelola hubungan dan kedekatan hubungan tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja retailer, tetapi melalui variabel intervening kompetensi pemasaran. Rente relasional memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kompetensi dan kinerja retailer. Efek positif tatakelola hubungan dan kedekatan hubungan terhadap kinerja akan semakin positif ketika kompetensi pemasaran semakin meningkat. Efek positif tatakelola hubungan dan kedekatan hubungan terhadap kinerja akan semakin positif ketika rente relasional dan kompetensi pemasaran meningkat, namun pengaruh tidak langsung lebih dominan ditimbulkan oleh kompetensi pemasaran. Variabel intervening kompetensi pemasaran memiliki peranan yang sangat penting dalam menjembatani pengaruh tatakelola hubungan dan kedekatan hubungan terhadap kinerja retailer.

ABSTRACT

In a very dynamic and highly competitive business environment every company have to make sure that they have a sustainable competitive advantage. The issue about the channel of distribution has been given a very serious attention by every business.

The retailer performance that failed to meet the expectation in the spring bed industry was a sign that a study regarding factors affecting the retailer performance in this industry has to be analyzed, evaluated, synthesized and empirically tested. To follow up the statement, this study was conducted on 344 springbed retailers in Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi as the sample. After the validity and reliability test, the collected data was analyzed using LISREL 8.80.

Results of the study revealed that the relational governance and relational embeddedness do not have a direct effect on retailer performance, but it was intervened by marketing competence. Relational rent has an insignificant effect on the retailer competence and performance. The marketing competence increased the positive effect of relational governance and relational embeddedness on the retailer performance. The positive effect of relational governance and relational embeddedness on the retailer performance was getting stronger when the relational rent and marketing competence were increasing. However, the indirect effect of marketing competence was higher than relational rent. Finally, the Marketing Competence as an intervening variable has a very crucial role in relating the relational governance and relational embeddedness on retailer performance.