

## ABSTRAK

Untuk memenuhi target produksi pupuk Petroganik yang ditugasi oleh pemerintah, PT Petrokimia Gresik bekerjasama dengan mitra produksi pupuk Petroganik yang tersebar di beberapa lokasi. Pada tahun 2008 sampai tahun 2013 mitra menunjukkan kinerja yang cukup baik terutama dari sisi tercapainya target produksi Petroganik. Namun pada tahun 2014 sampai tahun 2016 terjadi penurunan kinerja produksi yang cukup signifikan oleh mitra. Beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab penurunan kinerja mitra adalah komunikasi yang tidak terjalin dengan baik dan kurangnya dukungan organisasi dari PT Petrokimia Gresik kepada mitra Petroganik saat menjalin hubungan bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel *shared values*, *communication*, *relationship benefit*, dan *perceived organizational support* yang akan berpengaruh positif terhadap variabel *relationship satisfaction*. Dan juga melihat pengaruh *relationship satisfaction*, *trust* dan *commitment* terhadap loyalitas (*loyalty*) hubungan mitra Petroganik kepada PT Petrokimia Gresik dalam jangka panjang. Mitra yang loyal dianggap mampu memberikan kinerja yang baik kepada PT Petrokimia Gresik.

Populasi dan sampel penelitian ini adalah mitra kerja PT Petrokimia Gresik yang bertugas memproduksi pupuk Petroganik dan telah terikat pada kontrak perjanjian kerjasama. Kuesioner disebar kepada 144 mitra produksi pupuk Petroganik. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan metode *Partial Least Squares* (PLS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sepuluh hipotesis yang diteliti, tujuh hipotesis diterima dan terdapat tiga hipotesis yang ditolak karena menunjukkan hasil yang tidak signifikan yaitu *shared values* terhadap *relationship satisfaction*, *communication* terhadap *relationship satisfaction*, dan *trust* terhadap *loyalty*. Dari hipotesis yang diterima, variabel yang berpengaruh signifikan tinggi yaitu *perceived organizational support*.

**Kata Kunci :** Kinerja Mitra, Dukungan Organisasi, dan Loyalitas.

## ABSTRACT

To meet Petroganik's fertilizer production targeted by the government, PT Petrokimia Gresik cooperates with Petroganik fertilizer production partners scattered in several locations. In 2008 to 2013, the partners showed good performance, especially from the achievement of Petroganik's production target. However, in 2014 until 2016 there was a significant decrease in production performance by partners. Some of the factors that are suspected to be the cause of the partners' performance degradation are poor communication and lack of organizational support from PT Petrokimia Gresik to Petroganik partners when establishing business relationships.

This study aims to see the effect of shared values variables, communication, relationship benefit, and perceived organizational support that will have a positive effect on the variable relationship satisfaction. And also see the influence of relationship satisfaction, trust and commitment to the loyalty of Petroganik partner relationship to PT Petrokimia Gresik in the long term. Loyal partners are considered capable of providing good performance to PT Petrokimia Gresik.

The population and sample of this research is the partner of PT Petrokimia Gresik which is in charge of producing Petroganic fertilizer and has been bound to the cooperation agreement contract. Questionnaires were distributed to 144 partners of Petroganik fertilizer production. Data analysis technique in this research using Structural Equation Modeling (SEM) with Partial Least Squares (PLS) method.

The results showed that of the ten hypotheses studied, seven hypotheses were accepted and three hypotheses were rejected because they showed insignificant results of shared values of relationship satisfaction, communication to relationship satisfaction, and trust on loyalty. From the accepted hypothesis, variable that have a high significance is perceived organizational support.

**Keywords:** Partner Performance, Organizational Support, and Loyalty.