

SKRIPSI

**PENGARUH ORIENTASI PASAR, KUALITAS LAYANAN DAN INOVASI
PRODUK TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA INDUSTRI
SEPATU SAFETY OZERO SNI JAMBANGAN SURABAYA**



Oleh :

CITRA NOVITA SARI
NBI : 1231700107

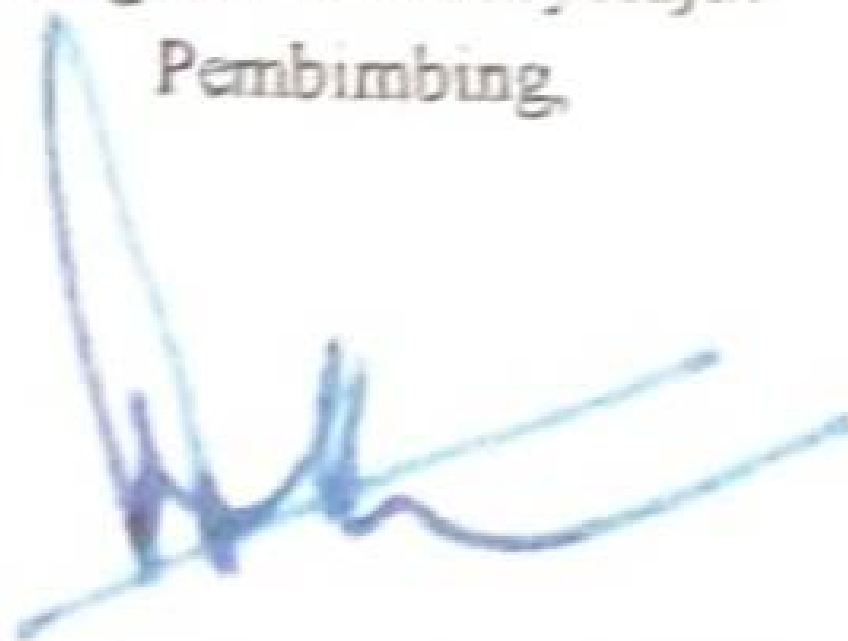
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Lengkap
NBI
Fakultas
Program Studi
Judul Skripsi

Citra Novita San
1231700107
Ekonomi dan Bisnis
Ekonomi Pembangunan
"PENGARUH ORIENTASI PASAR, KUALITAS
LAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA INDUSTRI
SEPATU SAFETY OZERO SNI JAMBANGAN
SURABAYA"

Surabaya, 03 Juni 2021
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing,



Drs.Ec. Sjamsul Arief,MS

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
Pada tanggal

TIM PENGUJI :

1. Drs. I. Made Suparta MM

- Ketua


2. Drs.Ec.Sjamsul Arief, MS

- Anggota

3. Drs JOKO PRIYONO, SE.,MM

- Anggota

TANDA TANGAN



Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Dekan,



Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si, Ak, CA

NPP. 20220.93.0319

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Citra Novitasari
2. NBI : 1231700107
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Ekonomi Pembangunan
5. NIK (KTP) : 3578095011970003
6. Alamat Rumah : Jl. Semampir Selatan 1a no.68

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

"Pengaruh Orientasi Pasar, Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Industri Sepatu Safety OZERO SNI Surabaya "

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis ada hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut paut dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 09 Juni 2021





U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45
SURABAYA TLP. 031
593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-
SBY.AC.ID

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Citra Novita Sari

NBI : 1221700030

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Ekonomi Pembangunan

Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), atas karya saya yang berjudul:

**Pengaruh Orientasi Pasar, Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk
Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Industri Sepatu
Safety Ozero Sni Jambangan Surabaya**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 06 Juli 2021

Yang Menyatakan,

(Citra Novita Sari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya berikan kepada :

1. Ec. Sjamsul Arief, MS selaku Pembimbing saya yang telah banyak meluangkan waktunya di tengah-tengah kesibukannya dan memberikan pengarahan, bimbingan, serta tambahan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya. Saya sangat berterimakasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran kepada saya.
2. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA., CPAI. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr.H.Slamet Riyadi,M.Si.,CA. Selaku Kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan dan memperbolehkan saya untuk melaksanakan penelitian. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
4. Untuk bapak saya, Soleh. Terimakasih telah menjadi Bapak yang terbaik buat saya, yang selalu mengajarkan untuk menjadi orang yang baik, bertanggung jawab serta orang yang selalu bersyukur. Terimakasih juga saya ucapkan karena bapak telah mengingatkan untuk selalu sholat, dan berdoa agar dilancarkan segala proses skripsi maupun segala urusan saya.
5. Untuk Ibu, Wagiyem biasa di panggil ibu Wagik. Terimakasih Ibu telah memberiku semangat dan doa yang luar biasa, dan selalu memberi dukungan yang tiada henti sehingga dapat menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sampai dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sangat baik.
6. Untuk saudara-saudara saya Terimakasih telah memberiku semangat, doa yang luar biasa, dan selalu memberi dukungan yang tiada henti dari awal sampai akhir agar skripsi ini cepat terselesaikan.

7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan skripsi.
8. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
9. Terimakasih Abyb Idham Rosyyanto sahabat baik saya yang sudah banyak membantu saya dalam pengambilan data untuk skripsi saya..

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan. Motto saya adalah **“Kegagalan Adalah Kesempatan Untuk Memulai Kembali”**

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 07 Juni 2021

Citra Novita Sari

RINGKASAN

UD. ZACYNDO yang beralamat di Jl.Karah No.39, Karah, Kec.Jambangan, Kota SBY, Jawa Timur 60232 merupakan salah satu Pabrik sepatu yang mempunyai fokus terhadap pembuatan produk sepatu safety dengan merk "OZERO". Pabrik sepatu "OZERO" ini awalnya didirikan oleh Ahmad Merza Feriansyah dan Ahmad Reza Ardiyansyah tanggal 30 oktober 2010 di Kota Surabaya. Waktu penelitian dilakukan pada Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Maret 2021 – Juni 2021. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan 80 responden. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif.

Dalam penelitian ini dihasilkan di peroleh dari analisis regresi linier berganda adalah

$Y = 2.878 + 0.375 X1 + 0.253 X2 + 0.563 X3 + e$. Uji t menunjukkan probabilitas signifikansi sebesar $0,005 < 0,05$ yang menunjukkan Orientasi Pasar, Kualitas Pelayanan, dan Inovasi Produk berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing. Nilai Uji F memiliki nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dimana variabel Orientasi Pasar, Kualitas Pelayanan, dan Inovasi Produk secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing.

Penelitian ini diharapkan Agar Pabrik Sepatu Safety "OZERO" terus melakukan monitoring atau mencari tahu tentang informasi atau hal-hal baru yang terjadi dalam lingkungan industri Sepatu Safety, terus mencari dan menggali ide-ide baru guna memperkaya ragam Sepatu Safety yang ada dan Pabrik Sepatu Safety "OZERO" memberikan pelatihan bagi karyawan agar bisa bersikap dalam menghadapi dan melayani konsumen

SUMMARY

PT. PLN (Persero) rungkut unit which is located at Jl. Rungkut Industri VIII No.27, Rungkut Kidul, Kec. Rungkut, SBY City, East Java 60291 is one of five Rayon under the auspices of PT. PLN South Surabaya Area. Other rayon is Kupang Hamlet Rayon, Rayon Ngagel, Rayon Darmo Permai and Rayon Gedangan. PT. PLN (Persero) is a state-owned company engaged in electricity both from operating power plants to transmitting to people throughout Indonesia. When the research was conducted at the time of the study conducted from March 2020 - June 2020. This research was carried out through questionnaires with 80 respondents. The type of data used is quantitative.

In this study the results obtained from multiple linear regression analysis are $Y = 0.815 + 0.391 X1 + 0.393 X2 + 0.760 X3 + e$. The t test showed a significance probability of $0.005 < 0.05$ which indicated that the variable responsibility, job insecurity and self efficacy had a significant effect on the dependent variable (employee performance). The F Test value has a significance value of $0,000 < 0.05$, where the variables of responsibility, job insecurity and self efficacy together have a significant effect on the dependent variable (employee performance).

This research is expected to provide good socialization to employees regarding changes or determination of policies that will be determined in the company, so that there is no concern in employees about the existence of their work. With good socialization, it is expected that employees are ready to accept the policies that will be set by the company and be able to complete the work according to the predetermined targets. In addition, this research is expected to be able to provide new knowledge about responsibilities, job insecurity and self-efficacy at PT. PLN (Persero) Surabaya Rungkut Industri Unit

ABSTRAK

Pengaruh Orientasi Pasar, Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Industri Sepatu Safety OZERO SNI Surabaya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Orientasi Pasar, Kualitas Pelayanan, dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada industri sepatu safety OZERO SNI Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder dimana metode pengumpulannya menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah adalah konsumen yang membeli dan menggunakan sepatu safety OZERO SNI di Surabaya. Penelitian ini akan menggambarkan tentang hubungan sebab akibat, sehingga metode ini menggunakan sampel dan hipotesis.

Uji instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas. Teknis analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi (r^2) dan uji hipotesis menggunakan uji t, dan uji f.

Hasil dari penelitian ini di peroleh dari analisis regresi linier berganda adalah $Y = 2.878 + 0.375 X_1 + 0.253 X_2 + 0.563 X_3 + e$. Uji t menunjukkan probabilitas signifikansi $< 0,05$ yang menunjukkan variabel Orientasi Pasar (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Inovasi Produk (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing pada industri sepatu safety OZERO SNI Surabaya (Y). Nilai Uji F memiliki nilai probabilitas signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, dimana variabel Orientasi Pasar (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Inovasi Produk (X_3) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap Keunggulan Bersaing pada industri sepatu safety OZERO SNI Surabaya (Y).

Simpulan dalam penelitin ini adalah variabel bebas Orientasi Pasar (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2), dan Inovasi Produk (X_3) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat Keunggulan Bersaing pada industri sepatu safety OZERO SNI Surabaya (Y). Sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata Kunci : Orientasi Pasar, Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk Dan Keunggulan Bersaing

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| COVER | |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI..... | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI..... | iii |
| SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| RINGKASAN | viii |
| SUMMARY | ix |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Landasan Teori | 5 |
| 2.1.1 Pengertian UMKM | 5 |
| 2.1.2 Orientasi Pasar | 6 |
| 2.1.2.1 Definisi Orientasi | 6 |
| 2.1.2.2 Implementasi Orientasi Pasar..... | 6 |
| 2.1.3 Indikator Orientasi Pasar | 7 |
| 2.1.4 Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.1.4.2 Manfaat Kualitas Pelayanan | 7 |
| 2.1.4.3 Kriteria Kualitas Pelayanan..... | 8 |
| 2.1.4.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | 9 |
| 2.1.4.6 Faktor-Faktor Kurangnya Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.4.7 Indikator Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.1.5 Inovasi Produk | 12 |
| 2.1.5.1 Inovasi | 12 |
| 2.1.5.2 Pentingnya Inovasi untuk Usaha Kecil dan Mikro | 13 |
| 2.1.5.3 Produk | 13 |
| 2.1.5.4 Pengertian Produk | 13 |

| | | |
|----------------|--|-----------|
| 5.1.6 | Inovasi Produk | 14 |
| 5.1.6.1 | Pengertian Inovasi Produk | 14 |
| 5.1.6.2 | Atribut Yang Menempel Pada Inovasi Produk | 14 |
| 5.1.6.3 | Karakteristik Inovasi Produk | 14 |
| 5.1.6.4 | Indikator Inovasi Produk | 15 |
| 2.1.7 | Keunggulan bersaing | 15 |
| 2.1.7.1 | Definisi Keunggulan Bersaing | 15 |
| 2.1.7.2 | Implementasi Keunggulan Bersaing pada UKM | 15 |
| 2.1.7.3 | Indikator Keunggulan Bersaing | 17 |
| 2.1.8 | Hubungan Antar Variabel | 17 |
| 2.1.8.1 | Hubungan Antara Orientasi Pasar Dengan Keunggulan Bersaing | 17 |
| 2.1.8.2 | Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Keunggulan Bersaing | 17 |
| 2.1.8.3 | Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing | 17 |
| 2.2 | Kerangka Pemikiran | 17 |
| 2.3 | Hipotesis | 18 |
| 2.4 | Penelitian Terdahulu | 18 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 | Desain Penelitian | 21 |
| 3.2 | Tempat dan Waktu | 21 |
| 3.3 | Jenis Data dan Sumber Data | 21 |
| 3.3.1 | Jenis Data | 21 |
| 3.3.2 | Sumber Data | 21 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel | 22 |
| 3.4.1 | Populasi | 22 |
| 3.4.2 | Sampel | 22 |
| 3.5 | Teknik Pengambilan Data | 22 |
| 3.6 | Definisi Variabel dan Definisi Operasional | 23 |
| 3.6.1 | Definisi Variabel | 23 |
| 3.6.2 | Definisi Operasional | 23 |
| 3.7 | Teknik Pengumpulan Data | 24 |
| 3.8 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 25 |
| 3.9 | Metode Analisis | 25 |
| 3.10 | Proses Pengumpulan Data | 25 |
| 3.11 | Analisis Data dan Teknik Pengujian Hipotesis | 26 |

| | | |
|----------------|---|----|
| BAB IV | HASIL DAN PEMBAHASAN | 29 |
| 4.1 | Deskripsi Obyek Penelitian | 29 |
| 4.1.1 | Profil Perusahaan | 29 |
| 4.2 | Deskripsi Identitas Responden | 29 |
| 4.3 | Deskripsi Variabel Penelitian | 30 |
| 4.4. | Deskripsi Variabel Penelitian | 31 |
| 4.4.1. | Deskripsi Variabel Orientasi Pasar (X_1) | 31 |
| 4.4.2. | Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) | 31 |
| 4.4.3. | Deskripsi Variabel Inovasi Produk (X_3) | 32 |
| 4.4.4. | Deskripsi Variabel Keunggulan Bersaing (Y)..... | 32 |
| 4.5 | Hasil Analisis Data | 33 |
| 4.5.1 | Hasil Pengajuan Validasi | 33 |
| 4.5.2. | Hasil Pengujian Reliabilitas | 35 |
| 4.5.3. | Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda | 35 |
| 4.5.4. | Koefisien Determinasi Berganda (R^2) | 36 |
| 4.6. | Hasil Pengujian Hipotesis | 37 |
| 4.6.1. | Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)..... | 37 |
| 4.6.2. | Uji F (Simultan) | 38 |
| 4.6.3. | Pembahasan | 39 |
| BAB V | PENUTUP | 41 |
| 5.1. | Simpulan | 41 |
| 5.2 | Saran | 41 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|----|
| Tabel 4.1 | Data Identitas Responden Mengenai Usia | 29 |
| Tabel 4.2 | Data Identitas Responden Mengenai Pendidikan Terakhir | 30 |
| Tabel 4.4 | Kategori Mean Masing-masing Variabel..... | 31 |
| Tabel 4.5 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Orientasi Pasar (X_1)..... | 31 |
| Tabel 4.6 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) | 32 |
| Tabel 4.7 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Inovasi Produk (X_3) | 32 |
| Tabel 4.8 | Jawaban Responden Mengenai Variabel Keunggulan Bersaing (Y) | 33 |
| Tabel 4.9 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Orientasi Pasar (X_1)..... | 33 |
| Tabel 4.10 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_2) | 34 |
| Tabel 4.11 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Inovasi Produk (X_3)..... | 34 |
| Tabel 4.12 | Hasil Pengujian Validitas Variabel Keunggulan Bersaing (Y)..... | 34 |
| Tabel 4.13 | Hasil Pengujian Reliabilitas | 35 |
| Tabel 4.14 | Koefisien Determinasi Berganda | 36 |
| Tabel 4.15 | Hasil Analisis Uji t | 37 |
| Tabel 4.16 | Uji F | 38 |