

**ANALISIS KOMPETENSI WIRAUSAHA DAN STRATEGI  
PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGAN**

*( Studi Pada UMKM Furniture Mebel Rotan Karunia Kasih Abadi  
Mojokerto )*

**SKRIPSI**

*Di Ajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis*



Oleh:

**RIFALDY ANGGRIAWAN**

**NPM : 1121508148**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2019**

**ANALISIS KOMPETENSI WIRAUSAHA DAN STRATEGI  
PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

*( Studi Pada UMKM Furniture Mebel Rotan Karunia Kasih Abadi  
Mojokerto )*

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Strata – 1  
Program Studi Administrasi Bisnis*



Oleh

**RIFALDY ANGGRIAWAN**

NPM: 1121508148

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2019**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Rifaldy Anggriawan

NPM : 1121508148


Judul : Analisis Kompetensi Wirausaha dan Strategi Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan “Studi Kasus UMKM Furniture Mebel Rotan Karunia Kasih Abadi”


Surabaya, 12 Juli 2019

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Di Setujui Oleh :  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Endro Tjahjono,mm

  
Dr. Endro Tjahjono,mm

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya mahasiswa:

Nama : Rifaldy Anggriawan

Nomor Mahasiswa : 1121508148

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISA KOMPETENSI WIRAUSAHA DAN STRATEGI PRODUK  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN “Studi Kasus  
UMKM Karunia Kasih Abadi Mojokerto”**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada).

Dengan demikian saya memberikan kepada Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan secara batas, dan mempublikasikannya di Internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulisan.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Surabaya

Pada tanggal: 12 Agustus 2019

Yang menyatakan,



(awan)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rifaldy Anggriawan

NPM : 1121508148

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Analisa Kompetensi Wirausaha Dan Strategi Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan "Studi Kasus UMKM Karunia Kasih Abadi Mojokerto"

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 17 juli 2019

Yang membuat Pernyataan,



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik , Universitas 17 1954 Surabaya , dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 24 juli 2019

Dewan Penguji :

1. Dr. Endro Tjahjono, M.M.  
Ketua

2. Dr. Rachmawati Novaria, MM  
Anggota

3. Dra. Awin Mulyati, MM  
Anggota

**Mengesahkan**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1954 SURABAYA**

Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

**ANALISIS KOMPETENSI WIRAUSAHA DAN STRATEGI  
PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

*( Studi Pada UMKM Furniture Mebel Rotan Karunia Kasih Abadi Mojokerto )*

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Strata – 1  
Program Studi Administrasi Bisnis*



Oleh :

**RIFALDY ANGGRIAWAN**

NPM : 1121508148

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2019**

**ANALISIS KOMPETENSI WIRAUSAHA DAN STRATEGI  
PRODUK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS  
PELANGGAN**

*( Studi Pada UMKM Furniture Mebel Rotan Karunia Kasih Abadi Mojokerto )*

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Strata – 1  
Program Studi Administrasi Bisnis*



Oleh :

**RIFALDY ANGGRIAWAN**

NPM : 1121508148

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2019**



## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Rifaldy Anggriawan

NPM : 1121508148

Judul : Analisis Kompetensi Wirausaha dan Strategi Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan “Studi Kasus UMKM Furniture Mebel Rotan Karunia Kasih Abadi”

Surabaya, 12 Juli 2019

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rifaldy Anggriawan

NPM : 1121508148

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Analisa Kompetensi Wirausaha Dan Strategi Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan “Studi Kasus UMKM Karunia Kasih Abadi Mojokerto”

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 17 juli 2019  
Yang membuat Pernyataan,

Rifaldy Anggriawan

## **MOTTO**

Sesungguhnya urusan-Nya apabila Dia menghendaki sesuatu Dia hanya berkata  
kepadanya, “Jadilah!” Maka jadilah sesuatu itu.

(QS. Yaa Sin: 82)

Dibalik Bening Mata Air , Tak Akan Pernah Ada Air Mata

(Virgiawan Listanto)

Perjuangan ada pada setiap menit detik sampai satuan waktu yang terkecil.

(Rifaldy Anggriawan)

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Atas berkat rahmat, taufik, dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Kompetensi Wirausaha dan Strategi Produk Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan”. Adapun skripsi yang peneliti ajukan ini guna memenuhi syarat penyelesaian Program Pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis telah mendapat banyak dukungan, bantuan, serta petunjuk yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI. Selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM. Selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya , dan juga sebagai dosen pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan dan memberikan saran dalam menyusun skripsi ini.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM. Selaku wakil dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. Bapak Drs. Agung Pujiyanto, MM. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

5. Ibu Dra. Awin Mulyati, MM selaku Dosen Wali yang selalu memberikan nasihat, pengarahan, dan bantuan selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
6. Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi,MM selaku Dosen Pembimbing 2 memberikan nasihat, pengarahan, dan bantuan selama proses studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kedua orang tua serta keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan bimbingan selama saya melaksanakan studi.
8. Pihak UMKM Karunia Kasih Abadi yang telah membantu dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
9. Rekan-rekan seperjuangan Arfian Rizky, Ardi dan Ade Bagus.
10. Rekan-rekan kontrakan yang selalu memberikan warna kehidupan yang menarik.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan pada pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kontribusi positif berupa saran baik saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 17 Juli 2019

Penulis

Rifaldy Anggriawan

## ***ABSTRAK***

Indonesia merupakan Negara berkembang dengan potensi sumberdaya yang alam yang melimpah termasuk kayu rotan yang saat ini menjadi produk furniture dan menjadi salah satu industri yang diproduksi oleh UMKM Karunia Kasih Abadi. Untuk dapat meningkatkan Loyalitas pelanggan , usaha harus menerapkan strategi yang tepat . Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Kompetensi Wirausaha dan Strategi Produk dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada UMKM Karunia Kasih Abadi yang di terapkan .

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Peneliti mendapatkan data dari informan dan juga data sekunder yang ada pada UMKM Karunia Kasih Abadi. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi selanjutnya dianalisis dengan menggunakan pola pikir deduktif. Validitas penelitian dilakukan dengan metode triangulasi dan berbagai teknik lainnya yang dilakukan oleh peneliti.

Hasil analisis dari wawancara yang telah penulis lakukan dengan informan Kompetensi Wirausaha yang dimiliki oleh Bapak Sutopo selaku pemilik UMKM Karunia Kasih Abadi telah memiliki kompetensi yang baik. Namun masih ada beberapa hal yang harus di tingkatkan yaitu dalam hal pengorganisasian dan pemasaran. Strategi Produk yang diterapkan juga telah berpengaruh dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Terbukti dengan kepercayaan pelanggan pada UMKM untuk memenuhi kebutuhan di pasar Ekspor, dan keberlangsungan usaha dalam bersaing dalam pasar yang telah berjalan 21 th.

**Kata Kunci:** *Kompetensi Wirausaha , Strategi Produk , dan Loyalitas Pelanggan*

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Kajian Teori	9
2.2.1 Kompetensi Wirusaha	9
2.2.1.1 Jenis-Jenis Kompetensi Wirusaha	11

2.2.2	Pengertian Strategi Produk	16
2.2.2.1	Tahapan Strategi Produk	17
2.2.3	Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2.2.4	Hubungan Kompetensi Wirausaha dengan Loyalitas Pelanggan	24
2.2.5	Hubungan Strategi Produk dengan Loyalitas Pelanggan	25
2.3	Kerangka Dasar Pemikiran	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Peran Peneliti	28
3.3	Lokasi Penelitian	29
3.4	Sumber Data dan Teknis Pengumpulan Data	30
3.4.1	Sumber Data	30
3.4.2	Metode/Teknik Pengumpulan Data	33
3.5	Tehnis Analisis Data	33
3.5.1	Tehnik Pengolahan Data	33
3.6	Keabsahan Data	36
<b>BAB IV DESKRIPSI OBJEK , PENYAJIAN DATA , DAN PEMBAHASAN</b>		<b>41</b>
4.1	Deskripsi Objek	40
4.2	Profil Subjek	41
4.3	Tenaga Kerja UMKM Karunia Kasih Abadi	41
4.4	Tujuan Perusahaan	42
4.5	Kegiatan Usaha	43



4.5.1 Kemampuan UMKM Mengatasi Kendala Usaha	44
4.5.2 Kendala Usaha	45
4.6 Penyajian Data	45
4.6.1 Kompetensi Wirausaha	46
4.6.1.1 Pengetahuan Tentang Bisnis	46
4.6.1.2 Pengetahuan Strategi Produk	49
4.6.1.3 Pengetahuan Strategi Bersaing	53
4.6.1.4 Kompetensi Dalam Pemasaran	55
4.6.1.5 Kompetensi Manajemen Keuangan	57
4.6.2 Strategi Produk	58
4.6.2.1 Kualitas Produk	59
4.6.2.2 Desain	61
4.6.2.3 Berdasarkan Pemakaian Produk	65
4.6.2.4 Berdasarkan Harga	67
4.7 Pembahasan	69
4.7.1 Kompetensi Wirausaha	69
4.7.1.1 Pengetahuan Tentang Bisnis	69
4.7.1.2 Pengetahuan Strategi Produk	71
4.7.1.3 Pengetahuan Strategi Bersaing	72
4.7.1.4 Kompetensi Dalam Pemasaran	73
4.7.1.5 Kompetensi Dalam Keuangan	75
4.7.2 Strategi Produk	76

4.7.2.1 Kualitas Produk	76
4.7.2.2 Desain	77
4.7.2.3 Berdasarkan Pemakaian Produk	78
4.7.2.4 Harga	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ciri-ciri dan Watak Wirausaha	12
Tabel 4.1 Nama dan Harga Produk	69

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Proses Analisis Data	35
Gambar 4.1 Produk Meja Nesti	64
Gambar 4.2 Produk Meja Horison Copy Table	65
Gambar 4.3 Produk Meja Venis Oval	65

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 gambar pedoman instrumen wawancara

Lampiran 2 gambar hasil produk

Lampiran 3 gambar kartu bimbingan

