

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, ORIENTASI PASAR, DAN *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
(STUDI PADA UMKM FOTOGRAFI DI KOTA BANJARMASIN)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

OLEH:

MUHAMMAD ERI RAHMAWAN

NIM : 2010312310005

Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

LEMBAR LEGALITAS

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, ORIENTASI PASAR, DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
(STUDI PADA UMKM FOTOGRAFI DI KOTA BANJARMASIN)

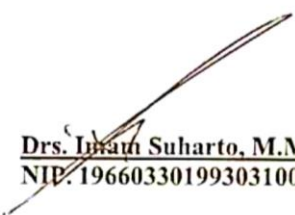
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Muhammad Eri Rahmawan


2010312310005

Telah Dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 27 Mei 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing


Drs. Idran Suharto, M.M.
NIP. 196603301993031002

Dosen Penguji I


Muhammad Zajral Abidin, S.Sos., M.Si
NIP. 19750913 200312 1 001

Dosen Penguji II


Akhmad Supriyanto, SE, M.M.
NIP. 19750429 200604 1 001

Mengetahui
Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Nama : Muhammad Eri Rahmawan
NIM : 2010312310005
Program Studi : S-1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Orientasi Pasar, Dan
Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan
Bersaing (Studi Pada UMKM Fotografi Di Kota
Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : 27 Mei 2024

Tim Penguji

Pembimbing : Drs. Imam Suharto, M.M. (.....)

Penguji I : Muhammad Zainal Abidin, S.Sos.,M.Si (.....)

Penguji II : Akhmad Supriyanto, SE, M.M. (.....)

BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat:

Nama : Muhammad Eri Rahmawan
NIM : 2010312310005
Program Studi : S-1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Orientasi Pasar, Dan
Customer Relationship Management Terhadap Keunggulan
Bersaing (Studi Pada UMKM Fotografi Di Kota
Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : 27 Mei 2024
Waktu Ujian : 10 : 30 WITA

Disetujui oleh dosen Pembimbing.

Demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan.

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

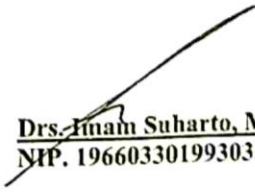
Banjarmasin, 27 Mei 2024

Mahasiswa



Muhammad Eri Rahmawan
NIM. 2010312310005

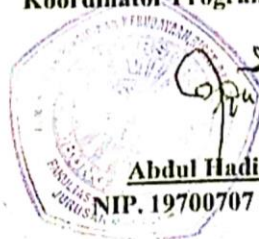
Dosen Pembimbing



Drs. Imam Suharto, M.M.
NIP. 196603301993031002

Mengetahui

Koordinator Program Studi Manajemen



Abdul Hadi, SE, M.Si
NIP. 19700707 200501 1 001

SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 27 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Eri Rahmawan

NIM. 2010312310005

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT atas kesehatan jasmani dan rohani yang diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Orientasi Pasar, Dan *Customer Relationship Management* Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada UMKM Fotografi Di Kota Banjarmasin)**". Saya juga ingin menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Meskipun menghadapi banyak tantangan, berkat bimbingan dari dosen pembimbing dan dukungan dari keluarga serta teman-teman, skripsi ini berhasil diselesaikan. Dengan rendah hati, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada mereka yang telah berkontribusi, baik langsung maupun tidak langsung, dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya dan adik saya, yang sangat saya cintai dan saya hargai yang telah memberikan dukungan yang luar biasa baik secara mental maupun materiil. Saya bersyukur atas doa-doa terbaik yang selalu mereka panjatkan untuk kelancaran penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang tak terhingga.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat, dan juga selaku dosen pembimbing akademik saya.

4. Bapak Drs. Imam Suharto, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan dan pemikiran selama penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
5. Bapak Muhammad Zainal Abidin, S.Sos, M.Si selaku penguji I Serta Bapak Akhmad Supriyanto SE, M.M. selaku dosen penguji II atas kritikan, saran, dan arahan yang sangat bermanfaat dalam penulisan dan penyusunan dalam skripsi ini, serta dukungan kepada penulis atas perbaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan ibu dosen pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu, mendidik dan membimbing penulis semasa kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
7. Kepada semua responden usaha fotografi di kota Banjarmasin yang bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk memberikan tanggapan pada kuesioner yang telah diajukan. Semoga usaha nya dilancarkan oleh tuhan yang maha esa.
8. Semua teman – teman penulis dari kelas manajemen A terutama sesama konsentrasi Kewirausahaan yang banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini
9. ATKPLUS+ team yang selalu ada setiap saya membutuhkan bantuan dalam penyusunan skripsi dari bantuan langsung maupun tidak langsung.

Sebagai penutup, peneliti berharap bahwa hasil penelitian ini akan memberikan manfaat yang besar bagi para pembacanya serta membuka cakrawala baru yang berguna bagi kita semua. Saya juga ingin mengakhiri dengan doa tulus kepada Allah SWT, yang maha penyayang dan maha mengetahui, semoga memberikan kesejahteraan kepada kita semua dan memberikan petunjuk serta hikmah dalam segala hal yang kita lakukan.

ABSTRAK

Muhammad Eri Rahmawan (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Orientasi Pasar, dan *Customer Relationship Management* terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada UMKM Fotografi di Kota Banjarmasin). Pembimbing : Imam Suharto

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya tingkat responsivitas UMKM fotografi di Kota Banjarmasin. Hasil survei awal menunjukkan bahwa UMKM sering kali tidak mampu menangani keluhan pelanggan dengan baik dan kurang melakukan pemantauan terhadap pesaing, sehingga keunggulan dalam jasa dan harga tidak selalu terjaga. Selain itu, kemampuan kustomisasi produk atau layanan untuk memenuhi permintaan khusus dari pelanggan masih terbatas. Akibatnya, kompetisi antar pelaku usaha menjadi minim karena kurangnya daya saing di pasar.

Penelitian ini mengusulkan tiga tujuan utama: pertama, untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing; kedua, untuk mengevaluasi pengaruh orientasi pasar terhadap keunggulan bersaing; dan ketiga, untuk mengevaluasi pengaruh *customer relationship management* terhadap keunggulan bersaing.

Metode penelitian menggunakan metode purposive sampling dengan populasi dari pengelola atau pemilik usaha fotografi di Kota Banjarmasin. Sampel diambil menggunakan teknik nonprobability sampling, dan data primer dikumpulkan melalui pengamatan langsung dan kuisioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, orientasi pasar, dan *customer relationship management* secara signifikan berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing UMKM fotografi di Kota Banjarmasin. Implikasi dari penelitian ini adalah pentingnya meningkatkan kualitas layanan, orientasi pasar, dan *customer relationship management* untuk meningkatkan daya saing UMKM fotografi di pasar yang kompetitif.

kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya UMKM fotografi di Kota Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat orientasi pasar, dan mengimplementasikan strategi CRM yang efektif guna meningkatkan daya saing mereka di pasar yang kompetitif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Orientasi Pasar, *customer relationship management*, Keunggulan Bersaing

ABSTRACT

Muhammad Eri Rahmawan (2024). The Influence of Service Quality, Market Orientation, and Customer Relationship Management on Competitive Advantage (A Study on Photography MSMEs in Banjarmasin City). Advisor: Imam Suharto

This research is motivated by the low level of responsiveness of photography SMEs in Banjarmasin City. Initial survey results indicate that SMEs often fail to handle customer complaints effectively and lack monitoring of competitors, resulting in the potential loss of competitive advantage in terms of services and pricing. Additionally, the ability to customize products or services to meet specific customer demands is limited. Consequently, inter-business competition is minimized due to a lack of competitiveness in the market.

The research aims to achieve three primary objectives: first, to evaluate the influence of service quality on competitive advantage; second, to assess the impact of market orientation on competitive advantage; and third, to examine the effect of customer relationship management on competitive advantage.

The research methodology employed purposive sampling with a population consisting of managers or owners of photography businesses in Banjarmasin City. Samples were obtained using nonprobability sampling techniques, and primary data were collected through direct observation and questionnaires. Data analysis was conducted using multiple linear regression.

research findings indicate that service quality, market orientation, and customer relationship management significantly and positively affect the competitive advantage of photography SMEs in Banjarmasin City. The conclusion drawn from this study emphasizes the importance for photography SMEs in Banjarmasin City to enhance service quality, strengthen market orientation, and implement effective CRM strategies to improve their competitiveness in the competitive market.

In conclusion, it underscores the significance of photography SMEs in Banjarmasin City to enhance service quality, reinforce market orientation, and implement effective CRM strategies to bolster their competitiveness in the market.

Keywords: *Service Quality, Market Orientation, Customer Relationship Management, Competitive Advantage*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR LEGALITAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINILITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat penelitian	14
1.5. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1. Landasan Teori.....	17
2.1.1. Kualitas Pelayanan	17
2.1.2. Orientasi Pasar.....	20
2.1.3. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	23
2.1.4. Keunggulan Bersaing	26
2.1.5. Hubungan Antar Variabel	29
2.2. Hasil Penelitian Sebelumnya	32
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	41
3.1. Kerangka Konseptual (Model Penelitian)	41
3.2. Hipotesis	42
3.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing.....	42

3.2.2	Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Keunggulan Bersaing	44
3.2.3	Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Keunggulan Bersaing	47
BAB IV METODE PENELITIAN		49
4.1.	Ruang Lingkup Penelitian	49
4.2.	Jenis Penelitian	49
4.3.	Tempat/Lokasi Penelitian	49
4.4.	Unit Analisis	49
4.5	Populasi dan Sampel.....	50
4.5.1	Populasi	50
4.5.2	Sampel	50
4.5.3	Metode Pengambilan Sampel.....	51
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	52
4.6.1	Variabel Penelitian.....	52
4.6.2	Definisi Operasional Variabel.....	53
4.7	Teknik pengumpulan data.....	56
4.8	Teknik Analisis Data.....	57
4.8.1	Uji Validitas	57
4.8.2	Uji Realiabilitas	57
4.8.3	Uji Asumsi Klasik	58
4.8.4	Analisis Regresi Berganda	60
4.8.5	Koefisien Determinasi	61
4.8.6	Uji F (Uji <i>Goddes of fit</i>)	61
4.8.7	Uji t (Uji Parsial)	61
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....		63
5.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63
5.2	Hasil Dan Analisis	69
5.2.1	Karakteristik Reponden.....	69
3.2.2	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	75
5.2.3	Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	101
5.2.4	Uji Asumsi Klasik	104
5.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	107

5.2.6	Hasil Pengujian Hipotesis	110
5.2.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	114
5.2.8	Implikasi Hasil Penelitian	116
5.2.9	Keterbatasan Penelitian	135
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		137
6.1	Kesimpulan.....	137
6.2	Saran	138
DAFTAR PUSTAKA		140
LAMPIRAN		146

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Populasi UMKM di Kota Banjarmasin Dari Tahun ke Tahun	2
Tabel 1. 2 Data Hasil Observasi Awal Keunggulan Bersaing Tiap Usaha	10
Tabel 1. 3 Data Observasi Awal Keunggulan Bersaing	10
Tabel 1. 4 Data Observasi Awal Kualitas Pelayanan	11
Tabel 1. 5 Data Observasi Awal Orientasi Pasar	11
Tabel 1. 6 Data Observasi Awal <i>Customer Relationship Management</i>	12
Tabel 4. 1 Pengembangan Instrumen Penelitian	55
Tabel 4. 2 Skala likert	57
Tabel 5. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	69
Tabel 5. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 5. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	71
Tabel 5. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Peran Di Usaha	72
Tabel 5. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	73
Tabel 5. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Usaha (Per Tahun)	74
Tabel 5. 7 Distribusi Frekuensi Variabel Keunggulan Bersaing	76
Tabel 5. 8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan	81
Tabel 5. 9 Distribusi Frekuensi Variabel Orientasi Pasar	89
Tabel 5. 10 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Customer Relationship Management</i>	97
Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas	102
Tabel 5. 12 Hasil Uji Reliabilitas	103
Tabel 5. 13 Hasil Uji Multikolinearitas	104
Tabel 5. 14 Hasil Uji heteroskedastisitas	105
Tabel 5. 15 Hasil Uji Normalitas	106
Tabel 5. 16 Hasil Uji Linieritas	107
Tabel 5. 17 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	108
Tabel 5. 18 Tabulasi Interpretasi R	109
Tabel 5. 19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	111
Tabel 5. 20 Hasil Uji Kelayakan Model	112
Tabel 5. 21 Hasil Uji Parsial (Uji t)	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual.....	41
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Tabel Critical Review Jurnal	147
Lampiran 2	Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian	167
Lampiran 3	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner Penelitian	172
Lampiran 4	Kuesioner Pengaruh Kualitas Pelayanan, Orientasi Pasar, dan <i>Customer Relationship Management</i>	173
Lampiran 5	Karakteristik Responden Observasi awal	179
Lampiran 6	Karakteristik Responden	183
Lampiran 7	Tanggapan Responden	185
Lampiran 8	Uji Validitas Dan Realibilitas.....	200
Lampiran 9	Uji Asumsi Klasik	207
Lampiran 10	Hasil Analisis Regresi Berganda.....	209
Lampiran 11	Tabel F, r dan t.....	210
Lampiran 12	Foto Dokumentasi	214