

**SKRIPSI**

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK, DIFERENSIASI  
LAYANAN DAN KREATIVITAS TERHADAP KEUNGGULAN  
BERSAING (STUDI KASUS PADA KERAJINAN *BOUQUET* DI KOTA  
BANJARMASIN)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

**HIKMATURRAHIMAH**

**NIM. 1810312120009**

**PROGRAM STUDI: MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**BANJARMASIN**

**2024**

**LEMBAR LEGALITAS**

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI PRODUK, DIFERENSIASI LAYANAN DAN KREATIVITAS TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING (STUDI KASUS PADA KERAJINAN *BOUQUET* DI KOTA BANJARMASIN)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**HIKMATURRAHIMAH**

**NIM.1810312120009**

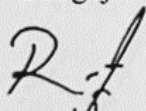
Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal 16 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dosen Pembimbing



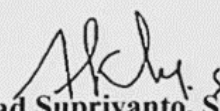
**Anna Nur Faidah, SE, M.Si**  
**NIP. 19740925 200003 2 001**

Penguji 1



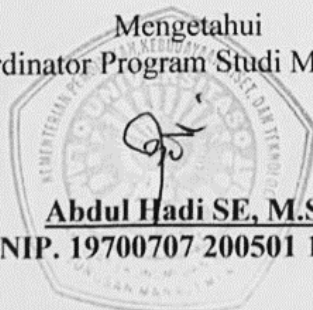
**Ahmad Rifani, SE, MM**  
**NIP. 1978705 200312 1 002**

Penguji 2



**Akhmad Supriyanto, SE, MM**  
**NIP.19750429 200604 1 001**

Mengetahui  
Koordinator Program Studi Manajemen

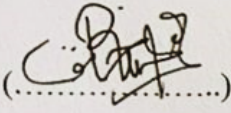
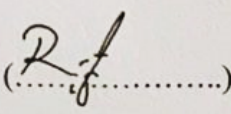
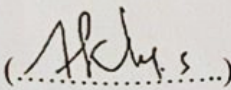


**Abdul Hadi SE, M.Si**  
**NIP. 19700707 200501 1 001**

**LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**  
**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Nama : Hikmaturrahimah  
NIM : 1810312120009  
Jurusan : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan Dan Kreativitas Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Kerajinan *Bouquet* Di Kota Banjarmasin)  
Mata kuliah pokok : Kewirausahaan  
Ujian Dilaksanakan : Selasa, 16 Januari 2024  
Pukul : 14.00 WITA

**TIM PENGUJI**

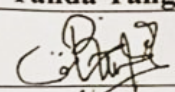
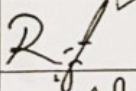
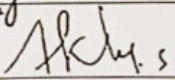
Pembimbing : Anna Nur Faidah, SE, M.Si   
Penguji I : Ahmad Rifani, SE, MM   
Penguji II : Akhmad Supriyanto, SE, MM 

## LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat dibawah ini

Nama : Hikmaturrahimah  
NIM : 1810312120009  
Jurusan : Manajemen  
Judul skripsi : Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan Dan Kreativitas Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Kerajinan *Bouquet* Di Kota Banjarmasin)  
Hari/Tanggal : Selasa, 16 Januari 2024  
Tempat : Ruang Ujian 3  
Waktu Ujian : 14.00 WITA

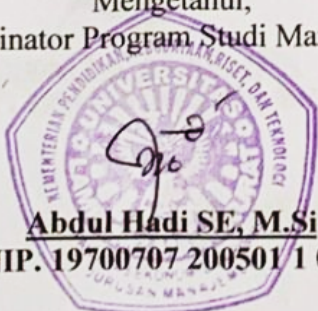
Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran dari Tim Penguji:

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda Tangan
1	Anna Nur Faidah, SE, M.Si	Pembimbing	
2	Ahmad Rifani, SE, MM	Penguji 1	
3	Akhmad Supriyanto, SE, MM	Penguji 2	

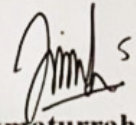
Demikian Berita Acara Perbaikan Skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari tim penguji.

Banjarmasin, 16 Januari 2024

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Manajemen

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

Mahasiswi

  
**Hikmaturrahimah**  
NIM.1810312120009

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Banjarmasin, 16 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Hikmaturrahimah

Nim. 1810312120009

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah robbil ‘alamiin puji syukur kehadiran Allah SWT karena kasih sayang dan pertolongan-NYA sehingga skripsi ini dapat disusun hingga selesai dengan judul “Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan, Dan Kreativitas Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Kerajinan *Bouquet* Di Kota Banjarmasin) ”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari pada penulisan skripsi ini menemukan hambatan serta kendala namun karena adanya bantuan baik secara moriil maupun materiil dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmad Yunani, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Abdul Hadi, SE, M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Anna Nur Faidah, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi waktu dan dengan sangat sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dari awal hingga akhir.
4. Ibu Prof. Laila Refiana Said, S.Psi, M.Si, Ph.D selaku dosen penasehat akademik yang terus memberikan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan

5. Bapak Ahmad Rifani, SE, MM selaku dosen penguji I dan Bapak Akhmad Supriyanto, SE, MM selaku dosen penguji II atas saran-saran perbaikan yang diberikan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang bermanfaat sebagai bekal penulis dalam menjalani kehidupan pada masa yang akan datang serta seluruh staff tata usaha (BAK) dan staff jurusan manajemen yang telah membantu kelancaran studi selama penulis menuntut ilmu.
7. Orang tua dan kakak-kakak yang saya sangat sayangi, ayah saya KH. Bahrudin Abdullah, ibu saya Kartini, dan Kakak-Kakak saya Aidi Rahman, Sabrina, Armina, dan Isnan Syarif Hidayatullah yang selalu menjadi pendorong untuk menyelesaikan studi dan mendukung secara moriil dan materil yang tidak dapat penulis jabarkan secara terperinci.
8. Sepupu-sepupu saya yaitu Hj. Rika Lestari, Nurul Baderiah, Nur Indah Fitriani, dan Zainatul Rahmah yang sudah membantu dengan meminjamkan perlengkapan pendukung guna menyelesaikan skripsi serta menjadi tempat berkeluh kesah saat penulis merasa jenuh dan lelah.
9. Seluruh sahabat dan teman saya selama perkuliahan dari program studi manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat 2018 yaitu, Calvin Tio, Syaiful Islami, Khairun Nisa, Dhea Marchita Putri, Tasya Rahmatika, Yulia, dan Siti Nurhasanah Putri Selayar. Yang sudah membantu dalam meminjamkan buku, menemani

mencari data kelengkapan, memberikan referensi dan bimbingan sehingga skripsi ini selesai.

10. Sahabat-sahabat terkasih yang sudah menemani dalam mengerjakan skripsi ini Marissa Fahrianty dan Alya Azizah Rosadi.

11. Seluruh teman-teman kelas C dan kelas konsentrasi kewirausahaan angkatan 2018 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat

12. Kepada pihak-pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terimakasih telah sangat banyak membantu, mendukung, menjadi pendorong, dan memberikan do'a sehingga selesainya penyusunan skripsi ini

Akhir kalimat peneliti memanjatkan do'a agar segala kebaikan, bantuan, kasih sayang, semangat, serta bimbingan dan pengetahuan yang diberikan oleh seluruh pihak yang saya sebutkan diatas kepada penulis segera mendapat balasan yang lebih dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, dan pembaca yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Banjarmasin, 16 Januari 2024

Peneliti



Hikmaturrahimah

Nim. 1810312120009



## **ABSTRACT**

Hikmaturrahimah (2024) *The Influence of Product Differentiation Strategy, Service Differentiation and Creativity on Competitive Advantage (Case Study of Bouquet Crafts in Banjarmasin City)*.

*Supervisor: Anna Nur Faidah.*

*This research was conducted to (1) To determine and analyze the influence of product differentiation strategies on competitive advantage in bouquet craft businesses in Banjarmasin City. (2) To determine and analyze the effect of service differentiation on competitive advantage in the bouquet craft business in Banjarmasin City. (3) To determine and analyze the influence of creativity on competitive advantage in the bouquet craft business in Banjarmasin City.*

*The number of samples in this study was 85 respondents from bouquet craft entrepreneurs in Banjarmasin City. The sampling technique used was simple random sampling using the formula from Hair et al., (2010). This type of research is quantitative research. The analysis technique uses multiple linear regression.*

*The research results show that (1) product differentiation strategy has no effect on competitive advantage (2) service differentiation has an effect on competitive advantage (3) creativity has an effect on competitive advantage.*

**Keywords:** *Product Differentiation Strategy, Service Differentiation, Creativity, Competitive Advantage*

## ABSTRAK

Hikmaturrahimah (2024). Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan Dan Kreativitas Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Kerajinan Bouquet Di Kota Banjarmasin).

Pembimbing: Anna Nur Faidah.

Penelitian ini dilakukan untuk (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh strategi diferensiasi produk terhadap keunggulan bersaing pada usaha kerajinan *bouquet* di Kota Banjarmasin. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh diferensiasi layanan terhadap keunggulan bersaing pada usaha kerajinan *bouquet* di Kota Banjarmasin. (3) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kreativitas terhadap keunggulan bersaing pada usaha kerajinan *bouquet* di Kota Banjarmasin.

Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 85 responden pengusaha kerajinan *bouquet* di Kota Banjarmasin. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling* menggunakan rumus dari Hair et al., (2010). Jenis penelitian ini berupa penelitian kuantitatif. Teknik analisis menggunakan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) strategi diferensiasi produk tidak berpengaruh terhadap keunggulan bersaing (2) diferensiasi layanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing (3) kreativitas berpengaruh terhadap keunggulan bersaing.

**Kata Kunci:** Strategi Diferensiasi Produk, Diferensiasi Layanan, Kreativitas, Keunggulan Bersaing

## DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Pembahasan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori / Kajian Teoritis .....	11
2.1.1 Industri Kreatif.....	11
2.1.1.1 Pengertian Industri Kreatif.....	11
2.1.2 Keunggulan Bersaing.....	13
2.1.2.1 Definisi Keunggulan Bersaing .....	13
2.1.2.2 Faktor-Faktor Dalam Menentukan Keunggulan Bersaing .....	14
2.1.2.3 Indikator Keunggulan Bersaing .....	15
2.1.3 Strategi Diferensiasi.....	16
2.1.3.1 Definisi Strategi Diferensiasi .....	16
2.1.3.2 Dimensi Strategi Diferensiasi.....	17
2.1.3.3 Diferensiasi Produk.....	17
2.1.3.4 Indikator Strategi Diferensiasi Produk.....	19
2.1.3.5 Diferensiasi Layanan.....	20
2.1.3.6 Indikator Diferensiasi Layanan .....	21

2.1.4 Kreativitas .....	22
2.1.4.1 Definisi Kreativitas .....	22
2.1.4.2 Indikator Kreativitas.....	24
2.1.5 Keterkaitan Antara Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing.....	24
2.1.6 Keterkaitan Antara Strategi Diferensiasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing .....	25
2.1.7 Keterkaitan Antara Kreativitas Terhadap Keunggulan Bersaing.....	26
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	27
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN..</b>	<b>33</b>
3.1 Kerangka Konseptual.....	33
3.2 Hipotesis Penelitian .....	35
3.2.1 Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing	35
3.2.2 Pengaruh Diferensiasi Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing.....	36
3.2.3 Pengaruh Kreativitas Terhadap Keunggulan Bersaing .....	37
<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Ruang Lingkup Penelitian .....	38
4.2 Jenis Penelitian .....	38
4.3 Tempat/Lokasi Penelitian .....	38
4.4 Unit Analisis .....	38
4.5 Populasi dan Sampel.....	39
4.5.1 Populasi.....	39
4.5.2 Sampel.....	39
4.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	40
4.7 Teknik Pengumpulan Data .....	42
4.7.1 Sumber data.....	43
4.7.2 Teknik Penentuan Skor .....	43
4.8 Teknik Analisis Data .....	44
4.8.1 Uji Instrumen .....	44
4.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	45

4.8.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	47
4.8.4 Goodness of fit (GOF) .....	48
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....</b>	<b>50</b>
5.1 Gambaran Umum Objek.....	50
5.2 Hasil dan Analisis .....	59
5.2.1 Karakteristik Responden .....	59
5.2.1.1 Jenis Kelamin .....	59
5.2.1.2 Usia.....	60
5.2.1.3 Pendidikan.....	61
5.2.1.4 Lama Usaha.....	62
5.2.2 Deskripsi Statistik Variabel Penelitian .....	62
5.2.2.1 Strategi Diferensiasi Produk.....	63
5.2.2.2 Strategi Diferensiasi Layanan .....	70
5.2.2.3 Kreativitas .....	74
5.2.2.4 Keunggulan Bersaing .....	79
5.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	83
5.2.3.1 Uji Validitas .....	83
5.2.3.2 Uji Reliabilitas.....	85
5.2.4 Analisis Data .....	86
5.2.4.1 Uji Asumsi Klasik .....	86
5.2.4.1.1 Uji Normalitas .....	86
5.2.4.1.2 Uji Linearitas .....	87
5.2.4.1.3 Uji Multikolinearitas.....	88
5.2.4.1.4 Uji Heterokedastisitas .....	89
5.2.4.1.5 Uji Regresi Linear Berganda .....	90
5.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	92
5.2.5.1 Uji Goodnes Of Fit melalui Uji t.....	92
5.2.5.2 Uji Goodness of Fit Melalui Koefisien Determinasi.....	94
5.2.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	95
5.2.6.1 Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing .....	95
5.2.6.2 Pengaruh Diferensiasi Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing...	97

5.2.6.3 Pengaruh Kreativitas Terhadap Keunggulan Bersaing .....	99
5.2.7 Implikasi Teoritis .....	100
5.2.8 Implikasi Praktis .....	103
5.2.9 Keterbatasan Penelitian.....	107
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>108</b>
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran .....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>110</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.6 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha .....	62
Tabel 5.5 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Strategi Diferensiasi Produk.....	64
Tabel 5.6 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Strategi Diferensiasi Layanan.....	70
Tabel 5.7 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Kreativitas.....	74
Tabel 5.8 Hasil Sebaran Kuesioner Variabel Keunggulan Bersaing .....	80
Tabel 5.9 Hasil Uji Validitas.....	83
Tabel 5.10 Hasil Uji Reliabilitas .....	85
Tabel 5.11 Hasil Normalitas.....	86
Tabel 5.12 Hasil Uji Linearitas .....	87
Tabel 5.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	88
Tabel 5.14 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	89
Tabel 5.15 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	90
Tabel 5.16 Uji t.....	92
Tabel 5.17 Hasil Uji Goodness Of Fit Melalui Koefisien Determinasi .....	94
Tabel 5.18 Tabulasi interpretasi Nilai R .....	95

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual .....	34
--------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian.....	114
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	117
Lampiran 3 Hasil Penelitian Terdahulu .....	123
Lampiran 4 Karakteristik Responden.....	140
Lampiran 5 Jawaban Responden Mengenai Strategi Diferensiasi Produk .....	144
Lampiran 6 Jawaban Responden Mengenai Diferensiasi Layanan.....	147
Lampiran 7 Jawaban Responden Mengenai Kreativitas .....	150
Lampiran 8 Jawaban Responden Mengenai Keunggulan Bersaing .....	153
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas .....	155
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas.....	164
Lampiran 11 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	165
Lampiran 12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	168
Lampiran 13 Tabel Uji t .....	170
Lampiran 14 Daftar Pengusaha Kerajinan Bouquet di Kota Banjarmasin.....	171
Lampiran 15 Dokumentasi Usaha Kerajinan Bouquet Di Kota Banjarmasin.....	175