

SKRIPSI

PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN *CUSTOMER* *RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA PEMASARAN UMKM INDUSTRI KAIN SASIRANGAN DI KAMPUNG SASIRANGAN JALAN SEBERANG MESJID KOTA BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh:

MUHAMMAD PATRIA FIRDAUS

NIM : 1810412210029



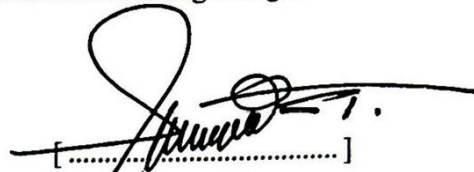
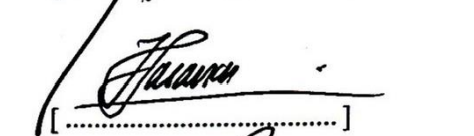

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* TERHADAP KINERJA PEMASARAN UMKM INDUSTRI KAIN SASIRANGAN DI KAMPUNG SASIRANGAN JALAN SEBERANG MESJID KOTA BANJARMASIN


- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Patria Firdaus
NIM : 1810412210029
- B. Telah disetujui, lulus dan disahkan sebagai Skripsi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.
- C. Tim Penguji:
- a. Pembimbing
Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP.197606132006041001
- b. Penguji I
M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM
NIP. 197604142001121003
- c. Penguji II
Humaidi, S.AB, M.AB
NIP. 199304212020121013

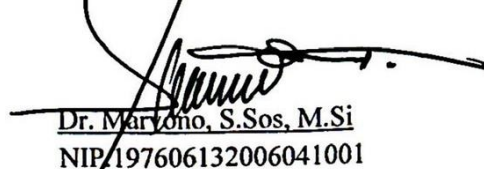
[]
[]
[]

Banjarmasin, 9 Mei 2023

KPS Administrasi Bisnis

Ketua Pembimbing


Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP. 197511052001122001


Dr. Maryono, S.Sos, M.Si
NIP.197606132006041001


Menghatur, Dekan FISIP ULM
Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP. 1973012219980211001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal 06 bulan April tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor:1856/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 30 Maret 2022 untuk menguji skripsi :

Nama : Muhammad Patria Firdaus
NIM : 1810412210029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Orientasi Pasar dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Mesjid Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang 1
Waktu Ujian : 15.00 Wita s.d Selesai
Nilai : 81 (A)
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 06 April 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Muhammad Patria Firdaus

1. Ketua : Dr. Maryono, S.Sos, M.Si

2. Sekretaris : M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM

3. Anggota : Humaidi, S.AB, M.AB

Mengetahui/membenarkan :

an: Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis,

Hj. Nurul Wahyuni, S.Sos, M.AB
NIP: 197511052001122001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Muhammad Patria Firdaus
NIM : 1810412210029
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Orientasi Pasar dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Mesjid Kota Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Maryono, S.Sos, M.Si	83	
2.	M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM	90	
3.	Humaidi, S.AB, M.AB	90	
Jumlah		243	
Nilai Rata-rata		81	Nilai Akhir = A

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 06 April 2023

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis skripsi saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi mana pun.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Seluruh karya atau pendapat pakar atau karya yang telah dipublikasikan orang lain yang terdapat dalam karya tulis ini telah disitasi nama pengarangnya dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya sebagai peneliti bersedia menerima sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Banjarmasin, 9 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Muhammad Patria Firdaus

NIM: 1810412210029

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Orientasi Pasar dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Masjid Kota Banjarmasin”. Penulisan proposal skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik berkat bimbingan, arahan, serta bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri S.E., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Nurul Wahyuni, S.Sos, M.A.B. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Maryono, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan proposal skripsi sehingga dapat terselesaikan.

5. Bapak M. Hasanur Arifin, S.Sos, MM selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran dan bimbingan selama penyusunan proposal skripsi sehingga dapat terselesaikan.
6. Bapak Humaidi, S.AB, M.AB selaku Dosen Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam penulisan proposal skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan selama perkuliahan kepada penulis.
8. Seluruh pihak yang turut membantu dalam penulisan proposal skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan proposal skripsi ini jauh dari kata sempurna, baik dari segi bahasa, maupun penulisannya. Proposal skripsi ini dibuat dari beberapa sumber dalam jangka waktu tertentu sehingga menghasilkan karya yang dapat dipertanggungjawabkan hasilnya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Banjarmasin, Januari 2022

Penulis

ABSTRAK

Muhammad Patria Firdaus, 1810412210029, 2023, Pengaruh Orientasi Pasar dan *Customer Relationship Management* Terhadap Kinerja Pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan Di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Mesjid Kota Banjarmasin, di bawah bimbingan: Dr. Maryono, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial maupun simultan variabel Orientasi Pasar dan *Customer Relationship Management* Terhadap variabel Kinerja Pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan Di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Mesjid Kota Banjarmasin. pendekatan penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Tehnik sampling yang digunakan adalah tehnik sampling jenuh dengan menjadikan semua anggota populasi menjadi sampel yang berjumlah sebanyak 40 responden. Pengumpulan data dengan cara kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan Di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Mesjid Kota Banjarmasin, dan *customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan Di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Mesjid Kota Banjarmasin, secara simultan orientasi pasar dan *customer relationship management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran UMKM Industri Kain Sasirangan Di Kampung Sasirangan Jalan Seberang Mesjid Kota Banjarmasin.

Kata kunci: Orientasi Pasar, *Customer Relationship Management*, Kinerja Pemasaran

ABSTRACT

Muhammad Patria Firdaus, 1810412210029, 2023, The Influence of Market Orientation and Customer Relationship Management on Marketing Performance of MSMEs Sasirangan Fabric Industry in Sasirangan Village Seberang Mesjid Road Banjarmasin City, under the guidance of: Dr. Maryono, S.Sos, M.Si.

This research was conducted with the aim of examining the effect of partially and simultaneously the variables Market Orientation and Customer Relationship Management on the Marketing Performance variables of MSMEs Sasirangan Fabric Industry in Sasirangan Village Seberang Mesjid Road Banjarmasin City. The research approach used a quantitative methods. The sampling technique used is saturated sampling technique by making all members of the population a sample of 40 respondents. Data collection technique was questionnaire and data analysis used was multiple linear regression analysis.

The results of this research show that market orientation has a positive and significant effect on marketing performance of MSMEs Sasirangan Fabric Industry in Sasirangan Village Seberang Mesjid Road Banjarmasin city. and Customer Relationship Management has a positive and significant effect on marketing performance of MSMEs Sasirangan Fabric Industry in Sasirangan Village Seberang Mesjid Road Banjarmasin city. simultaneously market orientation and customer relationship management have a positive and significant effect on marketing performance of MSMEs Sasirangan Fabric Industry in Sasirangan Village Seberang Mesjid Road Banjarmasin city.

Keywords: *Market Orientation, Customer Relationship Management, Marketing Performance*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
BERITA ACARA	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	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	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Tinjauan Teori	15
2.1.1 Pemasaran.....	15
2.1.2 Orientasi Pasar.....	16
2.1.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	21
2.1.4 Kinerja Pemasaran.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26

2.3	Hipotesis dan Model Penelitian.....	34
2.3.1	Hipotesis	34
2.3.2	Model Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Pendekatan Penelitian	40
3.2	Desain Penelitian.....	40
3.3	Lokasi Penelitian	41
3.4	Populasi, Besar Sampel dan Tehnik Sampel.....	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Besar Sampel	41
3.4.3	Tehnik Sampling	42
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	42
3.5.1	Variabel Orientasi Pasar (X1)	42
3.5.2	Variabel <i>Customer Relationship Management</i> (CRM) (X2)	43
3.5.3	Variabel Kinerja Pemasaran (Y)	44
3.6	Sumber Data.....	48
3.6.1	Data Primer.....	48
3.6.2	Data Sekunder	48
3.6.3	Teknik Pengumpulan Data	48
3.7	Teknik Penentuan Skor	49
3.8	Uji Validitas dan Realibilitas	49
3.8.1	Uji Validitas	49
3.8.2	Uji Realibilitas.....	50
3.9	Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	51
3.9.2	Analisis Deskriptif.....	51
3.9.3	Uji Asumsi Klasik	52
3.9.4	Uji Normalitas	52

3.9.5 Uji Multikoliniertias	53
3.9.6 Uji Heteroskedastisitas	54
3.9.7 Uji Autokorelasi	55
3.9.8 Pengujian Hipotesis	56
3.9.9 Koefisien Determinasi (R ²).....	57
BAB IV HASIL PENELITIAN	58
4.1 Karakteristik Responden	58
4.1.1 Jenis Kelamin	58
4.1.2 Usia.....	59
4.1.3 Lama Usaha Berjalan	59
4.2 Deskriptif Variabel.....	60
4.2.1 Deskriptif Variabel Orientasi Pasar (X1)	61
4.2.2 Deskriptif Variabel <i>Customer Realtionship Management</i> (X2) 64	
4.2.3 Deskripftif Variabel Kinerja Pemasaran (Y).....	69
4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	72
4.3.1 Hasil Uji Validitas	72
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	75
4.4 Uji Asumsi Klasik	76
4.4.1 Hasil Uji Normalitas.....	76
4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas.....	79
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	80
4.4.4 Hasil Uji Autokorelasi.....	81
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	82
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	83
4.6.1 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	83
4.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji f).....	85
4.6.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
BAB V PEMBAHASAN HASIL	88

5.1 Pembahasan.....	88
5.1.1 Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran	88
5.1.2 Pengaruh <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kinerja Pemasaran	90
5.1.3 Pengaruh Orientasi Pasar dan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kinerja Pemasaran	92
5.2 Implikasi Hasil	93
5.2.1 Implikasi <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kinerja Pemasaran	93
5.2.2 Implikasi Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran	93
5.2.3 Implikasi Orientasi Pasar dan <i>Customer Relationship Management</i> Terhadap Kinerja Pemasaran	95
5.3 Keterbatasan Penelitian	95
5.4 Model Akhir Penelitian	96
BAB VI PENUTUP	97
6.1 Kesimpulan.....	97
6.2 Saran.....	98
6.2.1 Akademis	98
6.2.2 Praktis	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kinerja Pemasaran UMKM Industri Kain	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	45
Tabel 3.2 Penentuan Skor jawaban Kuesioner.....	49
Tabel 3.3 Rentang Kategori Jawaban Responden.....	52
Tabel 3.4 Pengambilan Keputusan Ada/Tidaknya Autokorelasi	55
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha.....	60
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Orientasi Pasar	61
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel CRM	64
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Pemasaran	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4.9 Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov(K-S).....	78
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	81
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	84
Tabel 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	85
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	38
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Pada Histogram.....	77
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Pada Grafik Normal Probability	77
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskidastisitas	80
Gambar 5.1 Model Akhir Penelitian	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	103
Lampiran 2 Skor Jawaban Responden	108
Lampiran 3 Hasil Output Program SPSS 25.0.....	112
Lampiran 4 Sertifikat Plagiasi.....	130
Lampiran Biodata Peneliti	131