

**PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP
KINERJA PEMASARAN PADA PD MAWADDAH UMULYATAMA
DI KOTA METRO**

SKRIPSI



Oleh :

PUSPITA CHANDRA KARTIKA

NPM : 16610068

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020



**PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PD MAWADDAH
UMULYATAMA DI KOTA METRO**

Diajukan

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan program sarjana program studi manajemen

SKRIPSI

PUSPITA CHANDRA KARTIKA

16610068

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2020

ABSTRAK

Puspita Chandra Kartika. 16610068. "Pengaruh Orientasi Pelanggan dan Inovasi Produk terhadap Kinerja Pemasaran pada PD Mawaddah Umulyatama di Kota Metro". Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing: (1). Ratmono, S.E.,M.M. Pembimbing (2). Yateno, S.E.,M.M.

Penelitian ini untuk mengetahui apakah orientasi pelanggan dan inovasi produk berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemasaran pada PD Mawaddah Umulyatama di Kota Metro.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda untuk mengetahui variabel dependen dan independen dengan alat bantu program komputer yaitu SPSS 19 For Windows.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah : 1). Variabel Orientasi Pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran pada PD Mawaddah Umulyatama di Kota Metro. 2). Variabel Inovasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pemasaran pada PD Mawaddah Umulyatama di Kota Metro.

Kata Kunci : Orientasi Pelanggan, Inovasi Produk dan Kinerja Pemasaran.

ABSTRACT

Puspita Chandra Kartika. 16610068. "The Effect of Customer Orientation and Product Innovation on Marketing Performance on PD Mawaddah Umulyatama in Metro City". Thesis of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Metro. Supervisor: (1). Ratmono, S.E., M.M. Advisor (2). Yateno, S.E., M.M.

This study is to determine whether customer orientation and product innovation significantly influence marketing performance on PD Mawaddah Umulyatama in Metro City.

The research method used is quantitative research. In this study the analysis tool used is multiple regression analysis to determine the dependent and independent variables with the help of a computer program that is SPSS 19 For Windows.

The results of research conducted by researchers are: 1). Customer Orientation variable does not have a positive and significant effect on marketing performance on PD Mawaddah Umulyatama in Metro City. 2). Product Innovation Variable has a positive and significant effect on marketing performance on PD Mawaddah Umulyatama in Metro City.

Keywords: Customer Orientation, Product Innovation and Marketing Performance.

HALAMAN PERSETUJUAN PENGUJI

SKRIPSI

PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PD MAWADDAH
UMULYATAMA DI KOTA METRO

Puspita Chandra Kartika

16610068

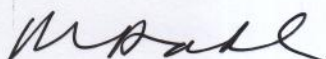
Telah Diuji dan Dinyatakan lulus Pada

Hari : Jum'at

Tanggal : 19 Juni 2020

Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB UM Metro

Tim Penguji :



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN : 0220076001

Ketua Penguji

Yateno, S.E., M.M.
NIDN : 0225046502

Sekretaris

Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN : 0228035801

Penyaji Utama

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Suharto, S.E., M.M.
NIDN : 0228035801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

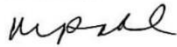
PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN DAN INOVASI PRODUK
TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PD MAWADDAH
UMULYATAMA DI KOTA METRO

PUSPITA CHANDRA KARTIKA

NPM : 16610068

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Ratmono, S.E., M.M.
NIDN : 020076001

Pembimbing II



Yateno, S.E., M.M.
NIDN : 0225046502

Mengetahui,

Kaprodik Manajemen



Febrivanto, S.E., M.M.
NIDN : 0223027901

MOTTO

“ Yakin adalah kunci jawaban dari segala permasalahan. Dengan modal yakin mampu menjadi penumbuh semangat hidup ”

(Penulis)

“ Apabila kamu dihormati dengan suatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau baleslah dengan yang serupa “

(Q.S An Nisaa : 86)

“ Sebuah mimpi dapat terwujud bukan karena keajaiban,
melainkan karena keringat dan kerja keras “

(Colin Powell)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah S.W.T atas limpahan rahmat dan karuniannya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat saya cintai dan saya banggakan :

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Dwi Puspito Handoko dan Ibu Ummi Salamah yang senantiasa mendukung dan mendo'akan yang terbaik untukku agar menjadi insan yang bermanfaat. Terimakasih kalian adalah penyemangatku I love you so much.
2. Kedua adikku terkasih Danang Ihsan Prabowo dan Hafuza Ihsan Pranaja yang selalu memberi semangat tiada hentinya dan senantiasa menyayangiku selama ini dan yang menanti keberhasilanku.
3. Terimakasih kepada teman dan sahabat yang tidak bisa kusebutkan satu persatu, kepada kakakku Lita Anggriani terimakasih yang sudah mendengarkan keluh kesahku serta memberikan semangat, ku ucapkan banyak terimakasih kepada sahabat terbaikku Renatan Arvel Aditi yang selalu memberikan bantuan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini yang selalu memyemangatiku tiada henti dan untuk adikku Diah Murniati terimakasih telah menemaniku dari awal mengerjakan skripsi ini sampai terselesaikannya skripsi ini.
4. Terimakasih kepada sahabatku keluarga cemara Tria Prabawati, Desiana Susianti, Adityo Yulianto, Fakhri Amir, Roby Panca Nugraha yang telah memberikan semangat serta do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada teman seperjuangan Manajemen B angkatan 2016 terimakasih sudah mendengarkan keluh kesahku selama ini .
6. Almamater Universitas Muhammadiyah Metro tercinta yang telah membimbing, mendidik, dan mendewasakanku dalam berfikir dan bertindak.

KATA PENGANTAR


Alhamdulillah, segala puji syukur penulis ucapkan ata kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Prodi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini penulis tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd. Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Ratmono, S.E., M.M. pembimbing 1 yang telah membantu memberikan arahan, saran, motivasi, dan bimbingan dengan penuh bijaksana demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Bapak Yateno, S.E., M.M. pembimbing 2 yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan , serta banyak memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Febriyanto, S.E., M.M. ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Metro yang telah memberikan arahan petunjuk dan bimbingan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, terkhusus pada Bapak dan Ibu dosen program studi Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yag berarti bagi penulis.
6. Bapak Drs. H. Hendro Lukito, M.M. Direktur dan Manager PD Mawaddah Umulyatama dan khususnya Ibu Verawati Khasanah yang telah memberikan informasi dan masukan kepada penulis selama melakukan penelitian ini.

7. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan serta do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Sahabat-sahabatku prodi Manajemen angkatan 2016 yang tidak dapat kusebutkan satu persatu yang saling memberikan suport dan memberikan informasi.
9. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis harapkan kepada semua pihak demi kesempurnaan dimasa mendatang. Penulis harapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada program studi Manajemen.

Metro, 19 Juni 2020



Puspita Chandra Kartika

NPM : 16610068

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Puspita Chandra Kartika

NPM : 16610068

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Orientasi Pelanggan dan Inovasi Produk terhadap Kinerja Pemasaran pada PD. Mawaddah Umulyatama di Kota Metro" adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiatisme dari hasil karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program Sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data informasi yang saya gunakan dan peroleh dalam skripsi ini telah dinyatakan dengan benar adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiatisme dalam skripsi ini saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, 19 Juni 2020



Yang membuat pernyataan

Puspita Chandra Kartika

NPM.16610068



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (SIMILARITY CHECK)

Nomor: 1233/II.3.AU/F/UPI-UK/2020

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : PUSPITA CHANDRA KARTIKA
NPM : 16610068
Jenis Dokumen : SKRIPSI


Judul :

PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA PD MAWADDAH UMULYATAMA DI KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase kesamaan $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 25 Juni 2020
Kepala Unit,

Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.
NIDN. 0224018703

Jl. Dewantara No.116
Kec. Metro Timur Kota
Lampung, Indonesia

www.upiilmmetro.ac.id
upiilmmetro@gmail.com

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Logo.....	ii
Halaman Judul	iii
Abstrak	iv
Ringkasan	vi
Halaman Persetujuan	x
Halaman Pengesahan	xi
Halaman Motto.....	xii
Halaman Persembahan	xiii
Kata Pengantar	xiv
Pernyataan Tidak Plagiat.....	xvi
Surat Keterangan Uji Kesamaan (<i>Similarity Check</i>)	xvii
Daftar Isi.....	xviii
Daftar Tabel	xx
Daftar Gambar	xxi
Daftar Lampiran	xxii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	6

BAB II KAJIAN LITERATUR

A. Kajian Literatur	7
B. Penelitian Relevan	25
C. Kerangka Pemikiran.....	28
D. Hipotesis Penelitian	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian	30
B. Tahapan Penelitian	30
1. Teknik Sampling	30
2. Sampling	31
C. Definisi Operasional Variabel	32
D. Teknik Pengumpulan Data	33
E. Teknik Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	39
B. Hasil penelitian.....	44
C. Pembahasan	55

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	57
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Target penjualan Air Mineral PD Mawaddah Umulyatama	3
Tabel 2. Hasil Penelitian Relevan.....	25
Tabel 3. Operasional Variabel dan Kisi-Kisi Pertanyaan Kuesioner.....	32
Tabel 4. Uji Validitas Orientasi Pelanggan (X1)	44
Tabel 5. Uji Validitas Inovasi Produk (X2)	45
Tabel 6. Uji Validitas Kinerja Pemasaran (Y)	46
Tabel 7. Uji Reliabilitas Orientasi Pelanggan (X1)	48
Tabel 8. Uji Reliabilitas Inovasi Produk (X2)	48
Tabel 9. Uji Reliabilitas Kinerja Pemasaran (Y)	48
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov Test.....	49
Tabel 12. Hasil Uji Normalitas Liliefors.....	50
Tabel 13. Hasil Uji T.....	51
Tabel 14. Hasil Uji F.....	52
Tabel 15. Uji Regresi Linear Berganda	53
Tabel 16. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2. Struktur Organisasi PD Mawaddah Umulyatama	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	64
Lampiran 2. Data Mentah kuesioner orientasi pelanggan (X1)	72
Lampiran 3. Data Mentah kuesioner Inovasi produk (X2)	76
Lampiran 4. Data Mentah kuesioner Kinerja pemasaran (Y).....	80
Lampiran 5. Data Agen.....	84
Lampiran 6. Uji validitas orientasi pelanggan (X1).....	91
Lampiran 7. Uji validitas inovasi produk (X2)	94
Lampiran 8. Uji validitas kinerja pemasaran (Y).....	96
Lampiran 9. Uji reliabilitas.....	98
Lampiran 10. Uji normalitas	99
Lampiran 11. Uji t.....	100
Lampiran 12. Uji signifikansi simultan (uji F).....	100
Lampiran 13. Analisis regresi linear berganda.....	101
Lampiran 14. Koefisiensi determinasi (R^2)	101
Lampiran 15. Tabel R	102
Lampiran 16. Tabel T.....	105
Lampiran 17. Tabel F.....	108
Lampiran 18. Tabel L.....	112