

**PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KINERJA PEMASARAN
(Studi Kasus Pada Alfamart Yang Buka Selama 24 Jam
Di Jalan Kelimutu Ende)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



OLEH

**NURUL SAFIRA
2019410928**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS FLORES
ENDE
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : NURUL SAFIRA

Nim : 2019410928

**Judul : PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN INOVASI LAYANAN
TERHADAP KINERJA PEMASARAN (STUDI KASUS PADA
ALFAMART YANG BUKA SELAMA 24 JAM DI JALAN
KELIMUTU ENDE)**

Ende, 05 September 2023

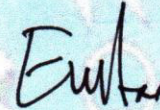
Telah Diuji dan Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos., MM
NIDN: 0814058001



Maria Endang Jamu, SE., MM
NIDN: 0814109101

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Flores



Lambertus Langga, SE., M.Sc
NIDN: 0825077101

LEMBAR PENGESAHAN

Telah Diterima dan Disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Flores untuk Dipertahankan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 05 September 2023

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Iriany Dewi Soleiman, SE., M.Sc
NIDN: 0826037001

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Ambertha Langga, SE., M.Sc
NIDN: 0825077101

Dewan Penguji:

- | | | | |
|----|--|----|--|
| 01 | : <u>Dr. Mansyur A Hamid, SE., MM</u>
NIDN: 0818097501 | 1. | |
| 02 | : <u>Maria Helena C. Dua Mea, S.S., MM</u>
NIDN: 0831108301 | 2. | |
| 03 | : <u>Gabriel Tanusi, SE., M.Si</u>
NIDN: 0827067101 | 3. | |
| 04 | : <u>Maria Endang Jamu, SE., MM</u>
NIDN: 0814109101 | 4. | |
| 05 | : <u>Dr. Avianita Rachmawati, S.Sos., MM</u>
NIDN: 0814058001 | 5. | |



Universitas Flores Ende
Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen
Pernyataan Keaslian Karya Tulis

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Nurul Safira
Nim : 2019410928
Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul ; **“Pengaruh Orientasi Pasar Dan Inovasi Layanan Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus Pada Alfamart Yang Buka Selama 24 Jam Di Jalan Kelimutu Ende)”** adalah karya ilmiah saya sendiri dan tidak terdapat keseluruhan atau bagian dari hasil tulis orang lain yang saya ambil atau dengan cara menyalin hasil orang lain dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol-simbol yang menunjukkan bahwa gagasan atau pendapat ini adalah pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya atau tulisan yang lain tanpa adanya memberikan pengakuan pada tulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas baik sengaja maupun tidak sengaja dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian suatu hari terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin tulisan orang lain dan seolah-olah itu adalah pemikiran saya sendiri, berate gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas batal saya terima.

Ende, 05 September 2023
Yang Membuat Pernyataan



Nurul Safira
Nim : 2019410928

MOTTO

“Jangan Berhenti Ketika Lelah. Berhentilah Ketika Selesai”

(Nurul Safira)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan Kepada Allah SWT dan dukungan dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang Mahakuasa Sumber SegalaNya.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Ahmad Suwetty Dan Sofia Ibrahim untuk cinta, pengertian dan doa yang tulus dan senantiasa mendukung keberhasilan saya.
3. Bapak/Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun, mengarahkan, membimbing saya agar menjadi yang lebih baik.
4. Sahabat dan orang-orang yang saya cintai dan kasihi wilson fancy, nona, priska, tri, weni, fiel, vira saradevi, ayu, ersa, dan calvin Terima kasih untuk dan dukungan, canda dan tawa, suka dan dukanya yang kita lewati bersama.
5. Teman-teman Seperjuangan angkatan 2019 program studi Manajemen yang selalu membantu dan member dukungan.
6. Almamater tercinta Universitas Flores.

Terimah kasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua, akhir kata saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua orang-orang yang saya cintai. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Amin

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KINERJA PEMASARAN” (Studi kasus pada Alfamart yang buka selama 24 jam, Di jalan Kelimutu Ende). Dalam proses penyusunan skripsi ini, tentunya bukan karena kemampuan penulis semata, namun karena adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang terkait. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Universitas Flores
2. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Flores
3. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi beserta Staf Universitas Flores
4. Ketua Program Studi Manajemen, beserta Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu penulis selama mengikuti perkuliahan di Universitas Flores
5. Ibu Dr. Avianitha Rachmawati, S.Sos., MM selaku pembimbing 1 yang telah dengan sabar meluangkan waktu dan tenaga untuk mengarahkan serta memberikan kritik dan saran guna menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Maria Endang Jamu, SE., MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah sabar membimbing dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Alfamart yang buka selama 24 jam di Jalan Kelimutu Ende yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan membagikan informasi ataupun data yang dibutuhkan.

8. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki keterbatasan, untuk itu penulis dengan rendah hati akan menerima kritik dan saran yang membangun agar penulis menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Ende, Juli 2023
Penulis

Nurul Safira
NIM.2019410928

ABSTRAK

Nurul Safira, 2019410928. **"Pengaruh Orientasi Pasar Dan Inovasi Layana Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi kasus pada Alfamart yang buka selama 24 jam di Jalan Kelimutu Ende)"**. Skripsi Pembimbing I Dr. Avianita.Rachmawati, S.Sos.,MM. Pembimbing II Maria Endang Jamu, SE.,MM. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Flores, 2023.

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui apakah pengaruh orientasi pasar terhadap kinerja pemasara pada Alfamart yang buka selama 24 jam Di Jalan Kelimutu Ende. (2) untuk mengetahui apakah pengaruh inovasi layanan terhadap kinerja pemasaran pada Alfamart Yang Buka Selama 24 Jam Di Jalan Kelimutu Ende. (3) untuk mengetahui apakah orientasi pasar dan inovasi layanan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja pemasaran pada Alfamart Yang Buka Selama 24 Jam Di Jalan Kelimutu Ende. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja pada Alfamart Yang Buka Selama 24 Jam Di Jalan Kelimutu Ende dengan jumlah 100 orang responden. Data dikumpulkan dengan observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Yang telah diuji validitas dan reliabilitas, dengan teknik analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) adanya pengaruh positif dan signifikan dari orientasi pasar terhadap kinerja pemasaran pada alfamart yang buka selama 24 jam di jalan kelimutu Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,3659 (2) ada pengaruh positif dan signifikan dari inovasi layanan terhadap kinerja pemasaran pada alfamart yang buka selama 24 jam di jalan kelimutu Ende dengan nilai beta (β) sebesar 0,4118.

Kata Kunci : orientasi pasar, inovasi layanan,kinerja pemasaran,strategi pemasaran, bauran promosi

ABSTRACT

Nurul Safira, 2019410928. "**The Influence of Market Orientation and Service Innovation on Marketing Performance (Case study at Alfamart which is open 24 hours on Jalan Kelimutu Ende)**". Thesis Supervisor I Dr. Avianita. Rachmawati, S. Sos., MM. Advisor II Maria Endang Jamu, SE., MM. Management Study Program. Faculty of Economics. University of Flores, 2023.

This study aims (1) to determine whether the effect of market orientation on marketing performance at Alfamart which is open 24 hours on Jalan Kelimutu Ende. (2) to determine whether the effect of service innovation on marketing performance at Alfamart Open 24 Hours on Jalan Kelimutu Ende. (3) to find out whether market orientation and service innovation simultaneously affect marketing performance at Alfamart Open 24 Hours on Jalan Kelimutu Ende. This research is a quantitative study, the sample in this study is consumers who shop at Alfamart Open 24 Hours on Jalan Kelimutu Ende with a total of 100 respondents. Data collected by observation, questionnaires, interviews and documentation. Which has been tested for validity and reliability, with multiple linear regression analysis techniques used to test the research hypothesis. The results of this study indicate that (1) there is a positive and significant effect of market orientation on marketing performance at Alfamart which is open 24 hours on Jalan Kelimutu Ende with a beta (β) value of 0.3659 (2) there is a positive and significant effect of innovation services on marketing performance at Alfamart which is open 24 hours on Jalan Kelimutu Ende with a beta (β) value of 0.4118.

Keywords : market orientation, service innovation, marketing performance, marketing strategy, promotion mix

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUN PUSTAKA	6
2.1. Konsep Manajemen Pemasaran	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.2. Konsep Orientasi Pasar	6
2.2.1 Pengertian Orientasi Pasar	6
2.2.2 Indikator Orientasi Pasar	7

2.3 Konsep Inovasi	8
2.3.1 Pengertian Inovasi.....	8
2.4. Konsep Inovasi Layanan	10
2.4.1. Pengertian Inovasi Layanan	10
2.4.2. Indikator Inovasi Layanan.....	11
2.5. Konsep Kinerja Pemasaran	12
2.5.1. Pengertian Kinerja Pemasaran	12
2.5.2. Indikator Kinerja Pemasaran.....	13
2.6. Penelitian Terdahulu	14
2.7. Pengembangan Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1. Jenis Penelitian	19
3.2. Objek Penelitian	19
3.3. Populasi dan Sampel	19
3.3.1. Populasi.....	19
3.3.2. Sampel.....	19
3.4. Defenisi Variabel Operasional	20
3.5. Jenis Sumber Data.....	21
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.7. Teknik Analisis Data.....	23
3.8. Pengujian Instrumen Penelitian	23
3.8.1. Uji Validitas	23
3.8.2. Uji Realibilitas	

3.9. Asumsi Klasik	24
3.9.1. Uji Normalitas.....	24
3.9.2. Uji Multikolonieritas	24
3.9.3. Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.10. Analisis Linear Berganda.....	26
3.10.1. Koefisien Determinasi (R^2)	26
3.11. Uji Hipotesis	27
3.11.1. Uji t (parsial)	27
3.11.2. Uji F (Uji Simultan)	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
4.1.1. Struktur Organisasi	31
4.1.2. Tugas Dan Wewenang Organisasi	32
4.1.3. Visi Dan Misi	33
4.2. Hasil Penelitian	34
4.2.1. Deskripsi Responden.....	34
4.2.1.1. Deskripsi Berdasarkan Usia	34
4.2.1.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.2.2. Uji Instrumen Penelitian	36
4.2.2.1. Uji Validitas	36
4.2.2.1. Uji Reliabilitas	38
4.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	40
4.2.3.1. Uji Normalitas	40

4.2.3.2. Uji Multikolinieritas.....	41
4.2.3.3. Uji Heteroskedastitas	42
4.2.4. Analisis Regreasi Linear Berganda.....	43
4.2.4.1. Koefisien Determinasi (R^2)	44
4.2.5. Uji Hipotesis	45
4.2.5.1. Uji t (parsial)	45
4.2.5.2. Uji F (Simultan)	47
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	47
4.3.1. Pengaruh Orientasi Pasar (X1) terhadap Kinerja Pemasaran (Y) Di Alfamart Yang Buka Selama 24 Jam, Jalan Kelimutu Ende.	47
4.3.2. Pengaruh Inovasi Layanan (X2) terhadap Kinerja Pemasaran (Y) Di Alfamart Yang Buka Selama 24 Jam, Jalan Kelimutu Ende.	49
4.3.3. Pengaruh Orientasi Pasar (X1) dan Inovasi Layanan (X2) Secara Simultan terhadap Kinerja Pemasaran (Y).	51
BAB V PENUTUP	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN –LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Tinjauan dari Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 3.2 Skala Pengukuran Datas.....	22
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4. 5 Uji Normalitas.....	41
Tabel 4. 6 Uji Multikolinieritas.....	42
Tabel 4. 7 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	43
Tabel 4. 8 Analisis Regreasi Linear Berganda.....	43
Tabel 4. 9 Koefisien Determinasi Adjusted (R^2).....	45
Tabel 4. 10 Hasil Uji Statistik t.....	46
Tabel 4. 11 Hasil Uji F.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Model Penelitian	18
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Alfamart	31
Gambar 4. 2 Diagram Data Responden Berdasarkan Usia	35
Gambar 4. 3 Diagram Data Responden Berdasarkan Jenis kelamin.....	36