

**PENGARUH ORIENTASI PASAR, MANAGEMEN
PENGETAHUAN DAN STRATEGI DIFERENSIASI
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
(STUDI PADA D'SEASON PREMIERE HOTEL
JEPARA)**



Skripsi

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana I (S.1) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Disusun oleh:
INDRA SURYA LESMANA

NIM. 171110002196

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA
JEPARA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH ORIENTASI PASAR, MANAGEMEN
PENGETAHUAN DAN STRATEGI DIFERENSIASI
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
D'SESON PREMIERE HOTEL

Skripsi ini telah disetujui pembimbing dan siap untuk dipertahankan dihadapan
Tim penguji skripsi program S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara

Nama Mahasiswa : INDRA SURYA LESMANA
NIM. : 171110002196
Program Studi : Manajemen

Disetujui Oleh Pembimbing



(Nurul Komariyatin, S.E., M.Si)
NIY. 170101597013

Tanggal 25 Agst 2021

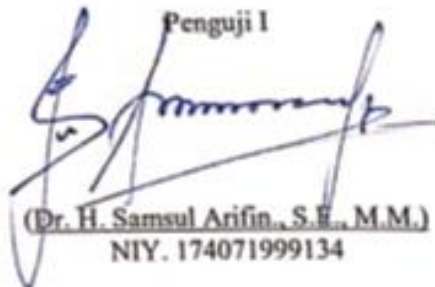
HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH ORIENTASI PASAR, MANAGEMEN PENGETAHUAN DAN STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING (STUDI PADA D'SEASON PREMIERE HOTEL JEPARA)

Nama Mahasiswa : INDRA SURYA LESMANA
NIM. : 171110002196
Program Studi : Manajemen

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan penguji
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
Pada hari Rabu Tanggal 3 November 2021

Disetujui oleh pembimbing

Penguji I

(Dr. H. Samsul Arifin, S.E., M.M.)
NIY. 174071999134

Penguji II

(Hadi Ismanto, S.E., M.M.)
NIY. 1 801229 11 075

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara (Unisnu) Jepara


(H. Noor Arifin, S.E., M.Si)
NIY.1 68081708055

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“kalo ada yang mudah kenapa dipersulit” (penulis)

Persembahan:

Dengan mengucapkan syukur *Alhamdulillah rabbil'alamin* dan dengan segala kerendahan hati karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu Mukaromah dan Bapak Muhammad Farid selalu tidak henti-hentinya mendoakan untuk keberhasilanku.
2. Saudaraku dan seluruh keluarga besar atas dukungan dan bantuannya;
3. Untuk teman-temanku angkatan 2017 Program Studi Manajemen UNISNU Jepara.
4. Untuk Almamaterku Universitas Islam Nahdlatul Ulama (UNISNU) Jepara.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk (1) Untuk mengetahui pengaruh orientasi pasar terhadap keunggulan bersaing D'season Premiere Hotel. (2) Untuk mengetahui pengaruh manajemen pengetahuan terhadap keunggulan bersaing D'season Premiere Hotel. (3) Untuk mengetahui pengaruh strategi diferensiasi terhadap keunggulan bersaing D'season Premiere Hotel. (4) Untuk mengetahui pengaruh orientasi pasar, manajemen pengetahuan dan strategi diferensiasi secara bersama-sama terhadap keunggulan bersaing D'season Premiere Hotel.

Pendekatan penelitian menggunakan penelitian kuantitatif, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, yang berlandaskan pada falsafah positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan dimana. Subjek Penelitian ini adalah pelanggan D'season Premiere Hotel.

Hasil Penelitian ini adalah bahwa: (1) Secara parsial orientasi pasar berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini dikarenakan pentingnya at ukur perilaku dan aktivitas dari implementasi konsep pemasaran, sedangkan pada variable ini indikator yang paling kuat adalah orientasi pesaing. (2) Secara parsial manajemen pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini dikarenakan *Knowledge management* sebagai pengelolaan dari pengetahuan perusahaan dan aset intelektual yang dapat meningkatkan rentang karakteristik kinerja organisasi dan nilai tambah dengan memungkinkan suatu perusahaan untuk bertindak lebih cerdas, sedangkan pada variable ini indikator yang paling kuat adalah Konversi pengetahuan dan Aplikasi pengetahuan. (3) Secara parsial strategi diferensiasi berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini dikarenakan perusahaan menciptakan perbedaan di antara para pesaing dalam rangka membentuk value terbaik kepada pelanggan, sedangkan pada variable ini indikator yang paling kuat adalah kemudahan pelayanan dan pengiriman (4) Secara simultan orientasi pasar, manajemen pengetahuan dan strategi diferensiasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap keunggulan bersaing D'season Premiere Hotel, hal ini dapat diketahui dari $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23.839 > 2.70$) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari taraf signifikansinya ($0,000 < 0,05$).

Kata kunci: orientasi pasar, manajemen pengetahuan, strategi diferensiasi dan keunggulan bersaing

ABSTRACT

The purpose of this study is to (1) determine the effect of market orientation on the competitive advantage of D'season Premiere Hotel. (2) To determine the effect of knowledge management on the competitive advantage of D'season Premiere Hotel. (3) To determine the effect of differentiation strategy on the competitive advantage of D'season Premiere Hotel. (4) To determine the effect of market orientation, knowledge management and differentiation strategy together on the competitive advantage of D'season Premiere Hotel.

The research approach uses quantitative research, data collection uses research instruments, quantitative data analysis, which is based on the philosophy of positivism, is used to examine the population with the aim of testing the hypothesis that has been determined. The subject of this research is the customer of D'season Premiere Hotel.

The results of this study are that: (1) Partially, market orientation has a significant positive effect on competitive advantage. This is due to the importance of measuring behavior and activities from the implementation of the marketing concept, while in this variable the strongest indicator is competitor orientation. (2) Partially knowledge management has a significant positive effect on competitive advantage. This is because Knowledge management as the management of company knowledge and intellectual assets that can increase the range of organizational performance characteristics and added value by enabling a company to act smarter, while in this variable the strongest indicators are Knowledge Conversion and Knowledge Application. (3) Partially the differentiation strategy has a significant positive effect on competitive advantage. This is because the company creates differences between competitors in order to form the best value to customers, while in this variable the strongest indicator is the ease of service and delivery (4) Simultaneously market orientation, knowledge management and differentiation strategy jointly affect the competitive advantage of D'season Premiere Hotel, it can be seen from $F_{count} > F_{table}$ ($23,839 > 2.70$) and the significance value is smaller than the significance level ($0.000 < 0.05$).

Keywords: market orientation, knowledge management, differentiation strategy and competitive advantage

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dari Program S-1 Jurusan Manajemen merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar Strata 1 (S-1) dari Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara maupun dari perguruan tinggi lain.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi yang saya kutip dari karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Dengan ini menyatakan sebagai berikut:

1. Skripsi berjudul "PENGARUH ORIENTASI PASAR, MANAGEMEN PENGETAHUAN DAN STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING D'SEASON PREMIERE HOTEL".
2. Saya juga mengakui bahwa hasil karya akhir ini, dapat diselesaikan berkat bimbingan dan dukungan penuh dari ibu Nurul Komariyatin, S.E., M.Si.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima PENCABUTAN GELAR AKADEMIK yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Jepara, 25 Agustus 2021


Muda Surya Lesmana
NIM. 171110002196

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “PENGARUH ORIENTASI PASAR, MANAGEMEN PENGETAHUAN DAN STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING D’SEASON PREMIERE HOTEL” dapat berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian dari syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis program studi manajemen UNISNU Jepara.

Dalam penulisan ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

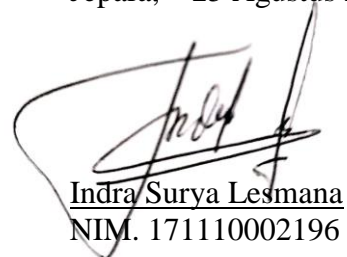
1. Dr. H. Sa’dullah Assa’idi, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
2. H. Noor Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. M. Yunies Edward, S.E., M.M.. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.

4. Nurul Komariyatin, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memeriksa, mengoreksi, mengarahkan serta membimbing dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen atas ilmu yang telah diberikan kepada penyusun selama mengikuti studi di UNISNU Jepara.
6. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penelitian ini, yang tidak dapat penulis cantumkan dan sebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan pengorbanan yang telah diberikan pada penyusun dapat dicatat sebagai amal kebajikan sehingga mendapat imbalan pahala dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga penulisan penelitian ini dapat bermanfaat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Jepara, 25 Agustus 2021



Indra Surya Lesmana
NIM. 171110002196

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.3. Rumusan Masalah.....	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1. Keunggulan Bersaing.....	11
2.1.2. Orientasi Pasar	15
2.1.3. Managemen Pengetahuan	20
2.1.4. Strategi Diferensiasi.....	23
2.2. Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
2.3. Kerangka Penelitian Teoritis (KPT)	28

2.4. Perumusan Hipotesis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Jenis Penelitian.....	35
3.2. Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional Variabel	36
3.2.1. Variabel Penelitian.....	36
3.2.2. Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3. Data dan Sumber Data	38
3.3.1. Data	38
3.3.2. Sumber Data.....	38
3.4. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Sampel.....	39
3.4.1. Populasi.....	39
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4.3. Sampel.....	40
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	41
3.5.1. Kuesioner	41
3.6. Metode Pengolahan Data Penelitian	42
3.6.1. Uji Validitas	43
3.6.2. Uji Reliabilitas	44
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7. Teknik Analisis Data.....	47
3.7.1. Analisis Regresi	47
3.7.2. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	47
3.7.3. Uji Parsial (Uji t).....	48
3.7.4. Koefesien determinasi.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	51
4.1.1. Visi dan Misi Hotel D'Season Premiere.....	51
4.1.2. Prinsip berdirinya Hotel D'Season Premiere.....	52
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel D'Season Premiere	52
4.2. Deskripsi Responden	52
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia Responden	53
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Responden..	53
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan Responden .	54
4.3. Analisis Deskriptif	55
4.3.1. Variabel Orientasi Pasar.....	55
4.3.2. Variabel Managemen Pengetahuan.....	56
4.3.3. Variabel Strategi Diferensiasi	58
4.3.4. Variabel Keunggulan Bersaing	59
4.4. Analisis Uji Data.....	60
4.4.1. Uji Validitas	60
4.4.2. Uji Reliabilitas	62
4.5. Uji Asumsi Klasik.....	62
4.5.1. Uji Normalitas.....	63
4.5.2. Uji Multikolinearitas	64
4.5.3. Uji Heteroskedastisitas.....	65
4.5.4. Uji Autokorelasi.....	66
4.5.5. Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.5.6. Uji Simultan (Uji F)	69
4.5.7. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	70

4.5.8. Koefisien Determinasi.....	74
4.6. Pembahasan.....	75
4.6.1. Pengaruh Orientasi pasar Terhadap Keunggulan Bersaing ..	75
4.6.2. Pengaruh Managemen Pengetahuan Terhadap Keunggulan Bersaing	77
4.6.3. Pengaruh Strategi diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing	79
BAB V PENUTUP	81
5.1. Simpulan	81
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Jumlah Hotel dan akomodasi lainnya menurut klasifikasi di Kabupaten Jepara	3
1.2. Review pelanggan hotel	4
1.3. <i>Research gap</i> terhadap keunggulan bersaing	7
2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu	25
4.1. Jenis Kelamin Responden	53
4.2. Usia Responden	53
4.3. Pendidikan Responden	54
4.4. Pendapatan Responden	54
4.5. Tabel kategori penilaian responden	55
4.6. Tanggapan responden mengenai orientasi pasar	56
4.7. Tanggapan responden mengenai manajemen pengetahuan	57
4.8. Tanggapan responden mengenai strategi diferensiasi	58
4.9. Tanggapan responden mengenai keunggulan bersaing	59
4.10. Hasil Uji Validitas Instrumen	61
4.11. Nilai Cronbach Alpha dan Tiap Variabel	62
4.12. Tabel Multikolonieritas	64
4.13. Autokorelasi	66
4.14. Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.15. Tabel Hasil Uji F	69
4.16. Tabel Hasil Uji t	70
4.17. Tabel Koefisien Determinasi	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Jumlah tamu menginap di hotel Jepara	2
2.1. Kerangka Pemikiran	29
3.1 Grafik Nilai Kritis Distribusi F	49
3.2. Grafik Nilai Kritis Distribusi t.....	50
4.1. Uji Normalitas	63
4.2. Gambar Heteroskedastisitas	65
4.3 Uji F.....	70
4.4. Hasil Uji t orientasi pasar	71
4.5. Hasil Uji t manajemen pengetahuan.....	72
4.6. Hasil Uji t strategi diferensiasi	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Analisis SPSS variabel Orientasi pasar

Lampiran 4 Analisis SPSS variabel Manajemen pengetahuan

Lampiran 5 Analisis SPSS variable Strategi diferensiasi

Lampiran 6 Analisis SPSS variable Keunggulan bersaing

Lampiran 7 Analisis Regresi Linier

