

**PENGEMBANGAN LAYANAN BARU SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PENGARUH ORIENTASI PASAR TERHADAP
KINERJA PEMASARAN
(Studi Kasus pada International Batik Center di Kabupaten
Pekalongan)**

Skripsi

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1**

Program Studi Manajemen



Disusun oleh :

**Najiibah
NIM : 30401511822**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEMARANG
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi

**PENGEMBANGAN LAYANAN BARU SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PENGARUH ORIENTASI PASAR TERHADAP
KINERJA PEMASARAN
(Studi Kasus pada International Batik Center di Kabupaten Pekalongan)**

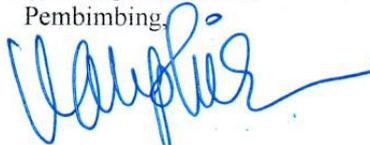
Disusun Oleh :

Najiibah

Nim : 30401511822

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
dapat diajukan ke hadapan sidang panitia ujian usulan penelitian
skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 09 September 2019
Pembimbing,



Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIK. 210416055

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

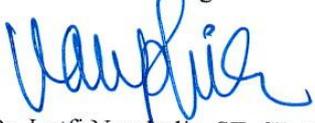
**PENGEMBANGAN LAYANAN BARU SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PENGARUH ORIENTASI PASAR TERHADAP
KINERJA PEMASARAN
(Studi Kasus pada International Batik Center di Kabupaten Pekalongan)**

Disusun Oleh :
Najiibah
NIM: 30401511822

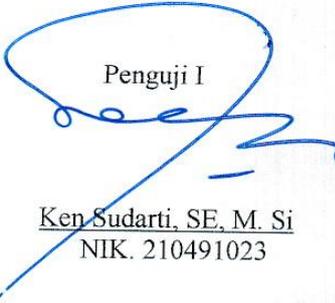
Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 23 Agustus 2019

Susunan Dewan Penguji

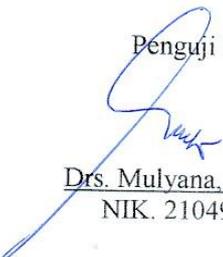
Pembimbing


Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIK. 210499043

Penguji I


Ken Sudarti, SE, M. Si
NIK. 210491023

Penguji II


Drs. Mulyana, SE, M. Si
NIK. 210490020

Skripsi ini diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Tanggal 09 September 2019

Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Ardian Adhiatma, SE, MM
NIK. 210499042

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Najiibah**

NIM : **30401511822**

Jurusan : **Manajemen**

Fakultas : **Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGEMBANGAN LAYANAN BARU SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PENGARUH ORIENTASI PASAR TERHADAP KINERJA PEMASARAN (Studi Kasus pada International Batik Center di Kabupaten Pekalongan)”** dan diajukan untuk diuji pada tanggal 23 Agustus 2019 adalah karya saya. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara mengambil atau meniru kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Saya bersedia menarik skripsi yang saya ajukan, apabila terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain yang seolah-olah tulisan saya sendiri. Saya bersedia bila gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas dibatalkan.

Pembimbing



Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM
NIK. 210499043

Semarang, 09 September 2019
Yang Memberi Pernyataan



NIM. 30401511822

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Najiibah

NIM : 30401511822

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Alamat asal : Jl. KH. Hasyim Ashari no 81, kemplong, wiradesa,
Pekalongan

No. Hp/E-mail : 085748888876/ibahnajiibah@gmail.com

Dengan ini saya menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi dengan judul **“Pengembangan Layanan Baru Sebagai Variabel Intervening Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran (Studi Kasus pada International Batik Center di Kabupaten Pekalongan)”**. Dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Unissula serta memberikan Hak Bebas Royalti No eksklusif untuk disimpan, dialih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikan di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta, Plagiarisme daam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Unissula.

Semarang, 09 September 2019

Yang Menyatakan,



NIM. 30401511822

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Mulailah sesuatu dengan keyakinan dan jalani dengan penuh keikhlasan. Maka sesungguhnya Allah SWT akan memberi penuh kebahagiaan.

“Sesungguhnya disaat ada kesulitan pasti ada kemudahan.maka, apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah,6-8)

Persembahan :

□□kedua orang tuaku yang tiada henti mendoakan dan menyemangati setiap langkahku dan yang selalu menyayangi dan mendampingi dalam keadaan apapun.

□□kedua Adik saya dan semua keluarga tercinta yang senantiasa memberikan do'a, bantuan dan dukungan.

**PENGEMBANGAN LAYANAN BARU SEBAGAI VARIABEL
INTERVENING PENGARUH ORIENTASI PASAR TERHADAP
KINERJA PEMASARAN
(Studi Kasus pada International Batik Center di Kabupaten Pekalongan)**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh orientasi pasar terhadap kinerja pemasaran, 2) pengaruh pengembangan layanan baru terhadap kinerja pemasaran, 3) Pengaruh orientasi pasar terhadap pengembangan layanan baru. Responden dalam penelitian ini adalah pedagang batik di International Batik Center (IBC) Pekalongan yang telah menjalankan industri lebih dari 3 tahun sejumlah 100 responden

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif karena menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data untuk mengungkap data orientasi pasar, pengembangan layanan baru terhadap kinerja pemasaran. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier dengan menggunakan alat bantu software *SmartPLS*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pasar, berpengaruh terhadap pengembangan layanan baru. Sedangkan variabel orientasi pasar dan pengembangan layanan baru berpengaruh terhadap kinerja pemasaran. Variabel pengembangan layanan baru tidak berhasil menjadi variabel intervening antara orientasi pasar terhadap kinerja pemasaran.

Kata kunci : *Orientasi Pasar, Pengembangan Layanan Baru, Kinerja Pemasaran,*

*DEVELOPMENT OF NEW SERVICES AS INTERVENING VARIABLES
INFLUENCE OF MARKET ORIENTATION ON MARKETING PERFORMANCE
(Case Study at the International Batik Center in Pekalongan Regency)*

ABSTRACT

This study aims to determine: 1) the effect of market orientation on marketing performance, 2) the effect of developing new services on marketing performance, 3) The effect of market orientation on the development of new services. Respondents in this study were batik traders at the International Batik Center (IBC), Pekalongan, which has been running the industry for more than 3 years, totaling 100 respondents.

The research method used is explanatory research with a quantitative approach because it explains the relationship between variables using a questionnaire as a tool in data collection to reveal market orientation data, the development of new services on marketing performance. The analysis technique used in this study is linear regression analysis using SmartPLS.

The results of this study indicate that market orientation influences the development of new services. While market orientation and new service development variables affect marketing performance. The new service development variable did not succeed in becoming an intervening variable between market orientation and marketing performance.

Keywords: Market Orientation, New Service Development, Marketing Performance,

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil ‘alamin. Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan usulan penelitian skripsi yang berjudul “Pengembangan layanan baru sebagai mediasi pengaruh orientasi pasar terhadap kinerja pemasaran”. Usulan Penelitian Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penyelesaian usulan penelitian skripsi ini penulis tidak bekerja sendiri dan tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak yang mendukung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada:

1. Allah SWT, Allah Maha Besar yang mana sudah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam proses pembuatan penelitian proposal ini.
2. Orang Tua dan keluarga Penulis selaku pendukung setia dikala susah ataupun senang.
3. Bapak Dr. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan, mengampu dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga usulan penelitian skripsi ini dapat tersusun.
4. Bapak Dr. H. Ardian Adhitama, SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat kepada penulis.
6. Teman dan sahabat terdekat Intan, Luluk, Marta, Lilis, Fitri, Nonop, Oca yang telah banyak memberikan bantuan baik dalam bentuk semangat, doa, maupun saran kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dan seluruh teman-teman manajemen angkatan tahun 2015 Unissula, terima kasih atas doa, motivasi, dan saran kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini.
7. Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak disebutkan namanya satu-persatu, semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita semua atas kebaikan yang telah kita lakukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa usulan penelitian skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna, baik dalam materi maupun tata cara penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan usulan penelitian proposal ini di masa yang akan datang. Semoga usulan penelitian proposal ini dapat memberikan banyak manfaat baik bagi penulis maupun para pembaca pada umumnya.

Semarang, 8 Agustus 2019

Penulis,



Najiibah

INTI SARI

Penelitian ini membahas upaya peningkatan Kinerja Pemasaran melalui Orientasi Pasar dan Pengembangan Layanan Baru. Orientasi Pasar adalah proses diri menghasilkan dan memberikan informasi pasar untuk tujuan menciptakan superior value bagi konsumen. Pengembangan Layanan baru adalah pengembangan layanan yang sudah ada menjadi sesuatu yang baru untuk memberikan nilai kepuasan untuk pelanggan. Kinerja Pemasaran adalah Hasil yang di capai perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen. Berdasarkan kajian teori yang lengkap dan mendalam, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “ Bagaimana Peningkatan Kinerja Pemasaran melalui Orientasi Pasar dan Pengembangan Layanan Baru pada International batik Center di Kabupaten Pekalongan”. Kemudian pertanyaan penelitian adalah (a) bagaimana pengaruh Orientasi Pasar terhadap Kinerja Pemasaran, (b) bagaimana pengaruh Pengembangan Layanan Baru terhadap Kinerja Pemasaran, (c) bagaimana pengaruh Orientasi Pasar terhadap Pengembangan Layanan Baru. Objek penelitian ini adalah Pengusaha Batik di International Batik Center dengan menggunakan teknik pengambilan sampel Purposive Sampling, yang pemilihan sampel yang dilakukan berdasarkan maksud dan tujuan yang ditentukan terlebih dahulu atau mempunyai kriteria tertentu. Kriteria tersebut yaitu mempunyai industri batik dan menjalankan produksi lebih dari 3 tahun. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Dan selanjutnya dianalisis menggunakan SmartPLS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa Orientasi Pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pemasaran. Perusahaan yang mampu mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pelanggan dengan melakukan riset pasar maka perusahaan dapat meningkatkan Kinerja Pemasaran. Orientasi Pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengembangan Layanan Baru. Perusahaan yang telah mengetahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan pelanggan maka akan dengan mudah untuk melakukan Pengembangan Layanan Baru untuk memenuhi harapan pelanggan. Pengembangan Layanan Baru berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pemasaran. Perusahaan yang berhasil dalam melakukan Pengembangan Layanan Baru dan dapat memenuhi harapan konsumen maka dapat meningkatkan Kinerja Pemasaran. Variabel Pengembangan layanan Baru terbukti menjadi Variabel Intervening antara Variabel Orientasi Pasar dan Kinerja Pemasaran.