

ABSTRACT

This study aimed to analyze and determine the influence of the product design and service quality to competitive advantage and performance marketing. Data used in the study primary data taken directly through a questionnaire. By using purposive sampling as a method of sampling the study, the number of samples that can be taken in this study were 87 SMEs.

Data analysis techniques in this research is multiple regression. From the results of multiple regression analysis at the level of $\alpha = 5\%$ indicates that the appeal of the product and service quality positively affects the competitive advantage and the appeal of the product and service quality positively affects the performance of marketing.

Keywords: Product Design, Service Quality, Competitive Advantage, Marketing Performance.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh desain produk serta *service quality* terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja pemasaran. Data yang digunakan dalam penelitian data primer yaitu data yang diambil secara langsung melalui kuesioner. Dengan menggunakan *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampel penelitian, maka jumlah sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah 87 UMKM.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Dari hasil analisis regresi berganda pada tingkat $\alpha = 5\%$ menunjukkan bahwa desain produk dan *service quality* berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif serta desain produk dan *service quality* berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran.

Kata Kunci: Desain Produk, *Service Quality*, Keunggulan Kompetitif, Kinerja Pemasaran.

INTISARI

Permasalahan pada UMKM batik di Kluster Kampung Batik Semarang adalah adanya indikasi penurunan kinerja pemasaran akibat kurangnya keunggulan kompetitif dari produk batik. Hal ini terlihat dari penurunan penjualan dan penurunan jumlah pembeli yang melakukan pembelian pada UMKM di Kluster Kampung Batik Semarang. Faktor yang dapat mempengaruhi lemahnya keunggulan kompetitif dan penurunan kinerja pemasaran sangat banyak, namun dalam penelitian ini faktor yang diteliti adalah faktor desain produk dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh desain produk serta *service quality* terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja pemasaran UMKM di Kluster Kampung Batik Semarang.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 87 UMKM. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Dari hasil pengujian asumsi klasik yang digunakan untuk menguji model regresi menunjukkan bahwa penyebaran data normal dan tidak ditemukan adanya multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi. Dan hasil analisis regresi berganda pada tingkat $\alpha = 5\%$ menunjukkan bahwa desain produk (*sig* 0,000) berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif, *service quality* (*sig* 0,001) berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif, desain produk (*sig* 0,002) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pemasaran, sedangkan *service quality* (*sig* 0,030) berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja pemasaran, dan keunggulan kompetitif (*sig* 0,003) berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pemasaran.

Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa semakin meningkat desain suatu produk, semakin meningkat keunggulan kompetitifnya. Penelitian diatas mendukung penelitian yang dilakukan Ruswanti (2011) yang menemukan bahwa desain produk memiliki pengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif. Semakin *service quality* meningkat, keunggulan kompetitif juga akan meningkat. Penelitian ini mendukung penelitian Cahyono (2010), Musnaini (2011), dan Kadarningsih (2013) yang menemukan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif. Semakin desain suatu produk meningkat, maka kinerja pemasarannya akan meningkat. Penelitian ini mendukung Liu dan Yang (2014) dan Suchanek (2014) yang menemukan bahwa desain produk berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran. Semakin *service quality* meningkat, kinerja pemasaran juga akan meningkat. Penelitian ini mendukung Akroush (2008) dan Kadarningsih (2013) yang menemukan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran. Dan semakin keunggulan kompetitif meningkat, kinerja pemasaran juga akan meningkat. Penelitian ini mendukung Majeed (2011) dan Kadarningsih (2013) yang menemukan bahwa keunggulan kompetitif berpengaruh positif terhadap kinerja pemasaran. Dari hasil sobel test dapat diketahui bahwa keunggulan kompetitif memediasi pengaruh desain produk dan *service quality* terhadap kinerja pemasaran dengan pengaruh mediasinya adalah menguatkan. Desain produk dan *service quality* UMKM yang semakin kuat akan membuat UMKM lebih mudah dalam menjual produk karena memiliki keunggulan kompetitif dibanding pesaingnya dan akan membuat kinerja pemasaran UMKM meningkat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan pra skripsi yang berjudul **“STUDI DESAIN PRODUK DAN SERVICE QUALITY DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN KOMPETITIF DAN KINERJA PEMASARAN (Studi kasus pada UMKM Batik Kluster Kampung Batik Semarang)”**. Skripsi ini disusun guna melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini penulis memperoleh bimbingan, bantuan, masukan, saran, dukungan dan pengarahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Hj. Olivia Fachrunnisa, SE, M.Si., Ph.D., Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Hj. Alifah Ratnawati, SE, MM., Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Hendar, S.E, M.si., Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis dalam membuat Skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan Ibu Staff pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah membimbing, mengarahkan, dan berbagi ilmu pengetahuannya.

5. Teristimewa kepada Papa, Mama, dan adek penulis yang tak henti-hentinya memberikan do'a, dukungan material dan spiritual sehingga penulis mampu menyelesaikan Usulan Penelitian Skripsi ini.
6. Teristimewa kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Semarang yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat sehingga penulis mampu menyelesaikan Usulan Penelitian Skripsi ini.
7. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan dan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan Usulan Penelitian Skripsi ini.
8. Sahabat, teman-teman, dan semua pihak yang selalu memberikan do'a, semangat, dan dukungan selama penyusunan Usulan Penelitian Skripsi ini.

Disadari sepenuhnya oleh penulis, bahwa dalam penyusunan Usulan Penelitian Skripsi ini masih banyak kekurangan sehingga diperlukan adanya pembenahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga Usulan Penelitian Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, Januari 2017

Penulis