

**PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
PADA KFC KAMPUNG SOLOR KOTA KUPANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**



OLEH

ADELBERTIN APRILIA PEDON

NIM : 32117003

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING
PADA KFC KAMPUNG SOLOR KOTA KUPANG

Yang diajukan oleh :


Nama : Adelbertin Aprilia Pedon
NIM : 32117003
Fakultas : Ekonomika dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Skripsi ini telah disetujui dan diterima oleh Tim Pembimbing
Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Pembimbing I


Drs. P. Gaudensius Djuang, MM
NIDN: 0808015901

Pembimbing II


Anggraeny Paridy, SE, M.Si
NIDN : 0011036501

Kupang 2022

Ketua Program Studi Manajemen


Rosadlima Yusu, SE, MM
NIDN : 0825078305

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui dan diterima dengan baik oleh Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Jumat / 08 April 2022
Jam : 08.00 – 10.00 Wita
Tempat : Ruang Magister Manajemen
Atas Nama : Adalbertin Aprilia Pedon
Nomor Registrasi : 32117003
Dinyatakan : **LULUS**

PANITIA PENGUJI SKRIPSI

- | | | |
|---------------|----------------------------------|---------|
| 1 Ketua | : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |
| 2 Sekretaris | : Anggraeny Paridy, SE, M.Si | (.....) |
| 3 Penguji I | : Jou Sewa Adrianus, SE, MM | (.....) |
| 4 Penguji II | : Maria A. L. Amaral, SE, MM | (.....) |
| 5 Penguji III | : Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM | (.....) |

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomika dan Bisnis


Jou Sewa Adrianus, SE, MM
NIDN : 0809055901

Ketua
Program Studi Manajemen


Rosadulima Tisu, SE, MM
NIDN : 0825078305

MOTTO

“Jangan hanya bermimpi, buat itu jadi kenyataan”

(TREASURE)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua, Bapak Viktorius Pedon dan Mama Yuventa Edita Hartini yang selalu mendoakan, memenuhi kebutuhan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kedua adik tercinta Aris dan Pram yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan bimbinganNya, sehingga Skripsi dengan judul **“Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keunggulan Bersaing Pada KFC Kampung Solor Kota Kupang”** dapat diselesaikan dengan baik.

Penulisan skripsi ini dalam rangka menyelesaikan perkuliahan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Selama penelitian sampai pada penyusunan skripsi ini banyak memperoleh dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini patut diucapkan limpah terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta staf, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Jou Sewa Adrianus, SE, MM selaku Dekan, Bapak Daniel Taolin, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I dan Ibu Rere Paulina Bibiana, SE. M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan perhatian, dukungan dan motivasi selama mengikuti kuliah.
3. Ibu Rosadalima Tisu, SE, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Maria B.M.G Wutun, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya

Mandira Kupang yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan serta perbaikan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM sebagai Pembimbing I, Ketua Panitia Ujian Skripsi dan Penguji III serta Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si sebagai Pembimbing II sekaligus sebagai Sekretaris Panitia Ujian Skripsi yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi, tenaga dan telah meluangkan waktu dalam penulisan skripsi hingga selesai.
5. Bapak Jou Sewa Adrianus SE, MM selaku Penguji I dan Ibu Maria A.L. Amaral SE, MM selaku Penguji II yang telah memberikan koreksi, masukan dan arahan dalam perbaikan skripsi ini.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis yang telah memberikan banyak ilmu dan masukan dalam perkuliahan, sehingga menjadi sangat berguna dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Angelina Penun, SH selaku Kepala Tata Usaha dan seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomika dan Bisnis serta seluruh Civitas Akademika Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Terima kasih kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Viktorius Pedon dan Mama Yuventa Edita Hartini yang selalu mendoakan, memenuhi kebutuhan dan memberikan motivasi, kedua adik tersayang Guarimus Amedeus Pedon dan Fransiskus Dalu Pratama yang memberikan semangat serta anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Terima kasih kepada sahabat Trini dan Andry serta teman-teman yang selalu

memberikan motivasi dan dukungannya.

10. Seluruh anggota grup exo, treasure dan ikon yang memberikan pengaruh positif, inspirasi dan motivasi secara tidak langsung melalui karya-karyanya.

Menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang dimiliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari harapan kita semua. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan tulisan ini dan tulisan ilmiah lainnya di waktu yang akan datang.

Kupang, April 2022

Penulis

ABSTRAK

Adelbertin Aprilia Pedon (32117003) dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keunggulan Bersaing Pada KFC Kampung Solor Kota Kupang”. Di bawah bimbingan Bapak Drs.Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku Pembimbing I dan Ibu Anggraeny Paridy, SE, M.Si. selaku Pembimbing II.

Semakin banyak restoran cepat saji saat ini yang berada di Kota Kupang menyebabkan peningkatan persaingan antar restoran cepat saji yang lain untuk berlomba menawarkan berbagai varian menu baru, salah satunya adalah KFC Kampung Solor Kota Kupang. KFC menerima penghargaan *the best faast food* dan penghargaan *award*, tetapi tingkat kunjungan ke KFC Kampung Solor Kota Kupang selama tahun 2020 cenderung menurun, ini dikarenakan semakin banyak restoran cepat saji yang beredar dengan varian menu yang berbeda membuat konsumen lebih selektif dalam membeli makanan cepat saji. Hal ini yang diduga menyebabkan Konsumen yang berkunjung di KFC Kampung Solor Kota Kupang cenderung menurun. Masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana tanggapan konsumen tentang inovasi produk, kualitas pelayanan, harga dan keunggulan bersaing pada KFC Kampung Solor Kota Kupang?, (2) Apakah inovasi produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada KFC Kampung Solor Kota Kupang?, (3) Apakah inovasi produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada KFC Kampung Solor Kota Kupang?

Penelitian ini dilakukan di Kota Kupang dengan jumlah sampel 112 orang konsumen dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner dalam bentuk *google form*. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan program *SPSS Statistics version 21*.

Hasil penelitian ini menggambarkan rata-rata skor dari analisis deskriptif untuk variabel inovasi produk sebesar 68,87%, variabel kualitas pelayanan sebesar 72,40%, variabel harga sebesar 70,63% dan variabel keunggulan bersaing sebesar 69,78% , semuanya dikategorikan baik. Hasil uji t untuk variabel inovasi produk sebesar 0,140 menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Variabel kualitas pelayanan sebesar 0,013 dan harga sebesar 0,000, nilai signifikan ini lebih kecil dari alfa (0,05), sehingga ke duanya berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil uji simultan (F) diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 108.056 dengan tingkat signifikansi 0,000 menunjukkan variabel inovasi produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh kontribusi pengaruh variabel inovasi produk, variabel kualitas pelayanan dan variabel harga terhadap keunggulan bersaing pada KFC Kampung Solor Kota Kupang adalah sebesar 74,3%, sedangkan sisanya sebesar 25,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil analisis, disarankan kepada KFC Kampung Solor Kota Kupang untuk meningkatkan inovasi produk dengan menambahkan varian produk lokal sesuai dengan kearifan lokal Kota Kupang, seperti sambal nusantara dan se'i. KFC Kampung Solor Kota Kupang disarankan lebih memperhatikan kualitas pelayanan, seperti mampu memikat hati konsumen untuk terus berkunjung dengan cara memberikan pelayanan yang baik dan ramah serta mengerti apa yang diinginkan konsumen. KFC Kampung Solor Kota Kupang disarankan memberikan harga sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Keunggulan Bersaing.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian.	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Konsep Pemasaran	14
B. Keunggulan Bersaing	16
C. Inovasi Produk	21
D. Kualitas Pelayanan	24
E. Harga	27
F. Penelitian terdahulu	30
G. Kerangka Berpikir	31

H. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Waktu Dan Tempat Penelitian	36
B. Populasi Dan Sampel	36
C. Jenis Data	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Variabel Penelitian, Definisi Operasional, Indikator Dan Skala Pengukuran.	39
F. Uji Instrumen	41
G. Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Karakteristik Responden	53
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian	57
C. Analisis Data	61
D. Pembahasan.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Daftar Menu Dan Harga Yang Ada Di KFC Kota Kupang Tahun 2020	6
Tabel 1.2 Jumlah Konsumen Yang Pernah Berkunjung Di KFC Kota Kupang Tahun 2020	8
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator, Skala, Item	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	57
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk.....	58
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	59
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Keunggulan Bersaing	60
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 4.11 Kategori Gambaran Inovasi Produk (X1)	62
Tabel 4.12 Kategori Gambaran Kualitas Pelayanan (X2).....	63
Tabel 4.13 Kategori Gambaran Harga (X3)	64
Tabel 4.14 Kategori Gambaran Keunggulan Bersaing (Y).....	64
Tabel 4.15 Uji Linearitas Keunggulan Bersaing Terhadap Inovasi Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Harga (X3) ...	66
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	68

Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (uji t)	70
Tabel 4.19 Uji Simultan (Uji F)	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Uji Normalitas	65
Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas	67