

**PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA
KFC RAMAYANA MALL KOTA KUPANG
(Studi Pada Mahasiswa Strata Satu Fakultas Ekonomika Dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang)**

SKRIPSI

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



OLEH:

MAKTILDIS AYUNIGSIH SULASTRIYANI JEMALI
NIM : 32114027

**PROGRAM STUDI MANEJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH INOVASI PRODUK, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA
KFC RAMAYANA MALL KOTA KUPANG

Yang diajukan oleh :

Nama : Maktildis A.S Jemali
No. Regis : 32114027
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen
Kosentrasi : Pemasaran

Telah Disetujui Oleh Tim Pembimbing Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas
Katolik Widya Mandira Kupang Dan Telah Diujikan

Pembimbing I



Drn. Sukanti, MM

Pembimbing II



Drx. E.c. Gaudensius Djuang, MM

Kupang.....
Ketua Program Studi Manajemen



Rosadafima Tisu, SE, MM

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah diselenggarakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 24 Oktober 2018

Jam : 10.00 - 12.00

Atas Nama : Maktildis A.S Jemali

Dinyatakan : LULUS

Panitia Ujian Skripsi

Ketua	: Dra. Sukanti, MM	()
Sekretaris	: Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM	()
Penguji I	: Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM	()
Penguji II	: Rosadalima Tisu, SE, MM	()
Penguji III	: Dra. Sukanti, MM	()

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomika Dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen


Jon Sewa Adrianus, SE, MM


Rosadalima Tisu, SE, MM

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Hanya kepada Tuhan sajalah kita bisa menaruh harapan kita, karena Dia setia dan adil”. (Mazmur 94:22-23)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

Kepada Ayah tercinta, Fabianus Jemali dan Ibu tercinta, Lusia Saem yang dengan susah payah bekerja keras membiayai pendidikan penulis dan selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis. Kepada saudari tercinta, Gratia Jemali yang selalu mendukung dan memotivasi penulis.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi dengan judul “ **Pengaruh Inovasi Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada KFC Ramayana Mall di Kota Kupang**“ diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen konsentrasi Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor dan Wakil Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi umum maupun akademik pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan, motivasi dan masukan yang sangat membantu.
4. Ibu Dra. Sukanti, MM selaku dosen Pembimbing I yang memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan keluangan waktu kepada penulis

dalam mengerjakan skripsi.

5. Bapak Drs. Ec. Gaudensius Djuang, MM selaku dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan, perbaikan, motivasi dan telah meluangkan waktu kepada penulis dari awal hingga selesainya Tugas akhir ini.
6. Bapak Drs. Ec. Sabinus Hatul, MM, ibu Rosadalima Tisu, SE,MM dan ibu Dra. Sukamti, MM, selaku Penguji I, Penguji II dan Penguji III.
7. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
8. Pegawai Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan seluruh Civitas Akademik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
9. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2014.
10. Orang tua yang selalu memberi dukungan doa, spiritual dan materi.
11. Semua pihak yang membantu penelitian sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan dan waktu yang penulis miliki, sehingga hasil penelitian ini masih jauh dari harapan kita semua. Untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tulisan ini sangat penulis harapkan.

Kupang September 2018

Penulis

ABSTRAK

Maktildis A.S Jemali (32114027) “Pengaruh Inovasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada KFC Ramayana Mall di Kota Kupang. Di bawah bimbingan Dra, Sukamti, MM selaku Pembimbing I dan Drs. Ec. Gaudensius Djuang selaku Pembimbing II.

Semakin banyaknya restoran cepat saji saat ini yang berada di Indonesia, menyebabkan semakin meningkatkan pula persaingan antar restoran cepat saji yang berlomba untuk menawarkan berbagai macam menu baru, salah satunya adalah KFC Kupang. Banyak kalangan anak – anak mudah saat ini lebih memilih untuk mengkonsumsi makanan cepat saji yang saat ini sudah banyak beredar di berbagai restoran cepat saji yang ada di Indonesia, bahkan KFC menerima penghargaan *the best fast food* dan penghargaan halal *award* tahun 2016, tetapi tingkat penjualan KFC di Kota Kupang cenderung menurun. Semakin banyaknya restoran cepat saji yang beredar dengan harga dan varian menu yang berbeda-beda membuat konsumen menjadi lebih selektif dalam membeli makanan cepat saji . Hal ini yang diduga menyebabkan penjualan KFC di Kota Kupang cenderung menurun. Masalah dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana gambaran tentang Inovasi Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Bersaing Pada KFC Kupang? 2) Apakah Inovasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Pada KFC Kupang? 3) Apakah Inovasi Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing Pada KFC Kupang?

Penelitian dilakukan di Universitas Katolik Widya Mandira Kupang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 114 responden, dengan menggunakan teknik *aksidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan program SPSS *statistic version 16*.

Hasil analisis deskriptif menggambarkan variabel inovasi produk 89,95%, variabel harga 87,00%, variabel kualitas pelayanan 86,25%, dan variabel keunggulan bersaing 82,56% dikategori tinggi. Analisis statistik regresi linear berganda diperoleh persamaan $Y = 0,439X_1 + - 0,189X_2 + 0,239X_3$. Hasil uji t menunjukkan variabel inovasi produk, harga dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada KFC Kupang. Hasil uji F menunjukkan variabel inovasi produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada KFC Kupang.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, disarankan kepada Perusahaan KFC, agar memperhatikan lagi strategi pemasaran yang di pilih sehingga bisa menguntungkan baik dari Inovasi produk, harga dan kualitas pelayanan agar perusahaan mampu meningkatkan penjualannya dan bersaing dengan restoran cepat saji lainnya.

Kata kunci : Inovasi Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Keunggulan Bersaing.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Konsep Pemasaran.....	9
B. Keunggulan Bersaing.....	12
C. Inovasi Produk.....	19
D. Harga.....	23
E. Kualitas Pelayanan.....	28
F. Penelitian Terdahulu.....	32
G. Kerangka Berpikir.....	33
H. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Populasi dan Sampel.....	38

C. Variabel penelitian, Definisi Operasional, Indikator dan Skala Pengukuran	40
D. Jenis Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	44
G. Analisi Data.....	46
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Karakteristik Responden.....	56
B. Hasil Uji Instrumental Penelitian.....	59
C. Analisis Data.....	63
D. Pembahasan.....	76
BAB V PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Konsumen.....	5
Tabel 3.1 Variabel, Definisi Operasional, Indikator.....	40
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.3 Jumlah Responden Berdasarkan Program Studi.....	58
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk.....	59
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	60
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Keunggulan Bersaing.....	61
Tabel 4.8 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	62
Tabel 4.9 Jawaban Responden Variabel Inovasi Produk.....	64
Tabel 4.10 Jawaban Responden Variabel Harga.....	65
Tabel 4.11 Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
Tabel 4.12 Jawaban Responden Variabel Keunggulan Bersaing.....	67
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71
Tabel 4.14 Hasil Uji Parsial t.....	73
Tabel 4.15 Hasil Uji Simultan F.....	74
Tabel 4.16 Hasil Uji Determinasi R ²	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	36
Gambar 4.1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	68
Gambar 4.2 P-plot Uji Normalitas.....	68
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	70