

**MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN
MELALUI ORIENTASI PESAING**
(Studi Empiris pada Baitul Maal wat Tamwil Se Eks-Karesidenan Semarang)



TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
pada program Magister Manajemen Pascasarjana
Universitas Diponegoro**

Oleh:

**CITRA AJENG ISYWARI
NIM. 12010116410036**

**PROGAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2018**

PENGESAHAN TESIS

**Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang berjudul:
MENINGKATKAN KINERJA PEMASARAN MELALUI
ORIENTASI PESAING
(Studi Empiris pada Baitul Maal wat Tamwil Se Eks-Karesidenan Semarang)**

Yang disusun oleh Citra Ajeng Isywari, NIM 12010116410036
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 14 Maret 2018
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Pembimbing Utama

Pembimbing Anggota

Prof. Dr. Augusty Tae Ferdinand, MBA

Dr. Farida Indriani, MM

Semarang, 20 Maret 2018

Universitas Diponegoro

Program Pascasarjana

Program Magister Manajemen

Ketua Program

Dr. H. Susilo Toto Raharjo, S. E., M. T

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (5)
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan (6)”
(QS. Al-Insyirah:5-6)

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk:

Orang tua tercinta, Ir. H. Ahmad Sofyan, MM, Ir. Hj. R. Erna, M. Si, H. Agung Supriyono, SH dan Hj. Umi Zulaicha, SH atas segala do'a, dukungan dan semangat yang tidak pernah putus.

Suami tercinta, Rois Akbar, ST, M.Eng yang selalu mendo'akan dan membesarkan hati penulis.

Adik-adikku tersayang Titaviana Rae Isywari, Muhammad Sadam Al Rasyid, Dimas Wahyu Kurniawan Akbar, SH, Fikri Kurniawan Akbar dan Khoirunnisa yang senantiasa mendo'akan dan menghibur penulis.



Sertifikasi

Saya, Citra Ajeng Isywari yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk mendapat gelar pada Program Studi Magister Mnaajemen ini maupun pada program lainnya. Karya ini adalah milik saya, karena itu pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Semarang, 14 Maret 2018

Citra Ajeng Isywari

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh orientasi pesaing terhadap kinerja pemasaran BMT melalui variabel kualitas penciptaan nilai bersama, kemampuan inovasi pelayanan dan proposisi nilai layanan dan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel yang diajukan dalam meningkatkan kinerja pemasaran BMT.

Populasi dalam penelitian adalah manajer atau pengelola BMT se Eks Karesidenan Semarang. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 141 responden. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sensus sampling*. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* dalam program AMOS.

Model penelitian yang diajukan dapat diterima dengan asumsi nilai dari *Standardized Residual Covariance* tidak ada yang melebihi $\pm 2,58$. Pengukuran terhadap konstruk eksogen dan endogen di uji menggunakan analisis konfirmatori dan uji kelayakan *full model* dianalisis menggunakan SEM dimana nilai dari *Goodness of Fit Chi square* = 113,503; *probability* = 0,365; *CMIN/DF* = 1,041; *GFI* = 0,915 *AGFI* = 0,881; *TLI* = 0,993; *CFI* = 0,994; *RMSEA* = 0,017 berada pada rentang nilai yang diharapkan. Hasil dari temuan penelitian ini membuktikan dan memberi kesimpulan bahwa orientasi pesaing yang baik mampu meningkatkan kinerja pemasaran BMT, melalui variabel kualitas penciptaan nilai bersama, kemampuan inovasi pelayanan dan proposisi nilai layanan. Semakin baik orientasi pesaing yang dilakukan BMT maka akan semakin meningkatkan kinerja pemasaran BMT.

Kata kunci: orientasi pesaing, kualitas penciptaan nilai bersama, kemampuan inovasi pelayanan, proposisi nilai layanan, kinerja pemasaran.

ABSTRACT

This research aims to understand the influence of competitor orientation on BMT marketing performance through service value co-creation quality variable, service innovation capability and service value proposition and to know whether or not significant influence between variables proposed in improving BMT marketing performance.

The population in the study is the manager of BMT in Eks Residency of Semarang. The number of samples in this study is 141 respondents. The technique used in sampling in this study is the sampling census. Data collection using questionnaires. Data were analyzed by using Structural Equation Modeling in AMOS program.

The proposed research model can be accepted assuming the value of Standardized Residual Covariance does not exceed ± 2.58 . Measurement of exogenous and endogenous constructs in the test using confirmatory analysis and feasibility test of full model was analyzed using SEM where the value of Goodness of Fit Chi square = 113,503; probability = 0.365; CMIN / DF = 1.041; GFI = 0.915 AGFI = 0.881; TLI = 0.993; CFI = 0.994; RMSEA = 0.017 is in the range of expected values. The result of this research findings proves and gives the conclusion that good competitor orientation can improve BMT marketing performance, through service value co-creation quality variable, service innovation capability and service value proposition. The better the competitor's orientation by BMT will further improve the marketing performance of BMT.

Keywords: competitor orientation, service value co-creation quality, service innovation capability, service value proposition, marketing performance.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan karunia dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Orientasi Pesaing (Studi Empiris pada Baitul Maal wat Tamwil Se Eks-Karesidenan Semarang). Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada program Magister Manajemen di Universitas Diponegoro Semarang.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Augusty Tae Ferdinand, MBA, selaku dosen pembimbing utama yang banyak memberikan inspirasi, bimbingan dan ilmu selama penyusunan tesis ini.
2. Dr. Farida Indriani, MM, selaku dosen pembimbing anggota yang senantiasa memberikan bimbingan dan membesarkan hati penulis sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
3. Dr. H. Susilo Toto Raharjo, SE, MT, selaku Ketua Program Magister Manajemen.
4. Manajer BMT se Eks Karesidenan Semarang selaku responden dalam tesis ini.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 49 pagi, terimakasih atas kebaikan dan kebersamaannya selama berjuang bersama.

6. Semua orang yang terlibat dalam penyusunan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Saya menyadari bahwa tesis ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, masukan dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan penulis untuk memperbaiki tulisan ini. Akhirnya semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya.

Semarang, 20 Maret 2018

Penulis

Citra Ajeng Isywari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN TESIS	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
SERTIFIKASI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	16
DAFTAR GAMBAR	18
DAFTAR LAMPIRAN.....	19
1 BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

1.3.1	Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2	Kegunaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2	BAB II TELAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	Error!
	Bookmark not defined.	
2.1	Konsep Dasar.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1	Orientasi Pesaing.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2	Kemampuan Inovasi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Kualitas Penciptaan Nilai Bersama	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Proposisi Nilai Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Kinerja Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	Error! Bookmark
	not defined.	
2.2.1	Pengaruh Orientasi Pesaing dengan Kemampuan Inovasi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Pengaruh Orientasi Pesaing dengan Kualitas Penciptaan Nilai Bersama	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Pengaruh Kualitas Penciptaan Nilai Bersama dengan Kemampuan Inovasi Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.

2.2.4	Pengaruh Kemampuan Inovasi Pelayanan dengan Proposisi Nilai Layanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.5	Pengaruh Proposisi Nilai Layanan dengan Kinerja Pemasaran	..Error! Bookmark not defined.
2.2.6	Pengaruh Kualitas Penciptaan Nilai Bersama dengan Kinerja Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.3	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Pengembangan Model Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2.5	Dimensionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Implikasi Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3	BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Sampel	Error! Bookmark not defined.
3.3	Metode Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.

3.5	Teknik Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4	BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS	Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Analisis Indeks Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Indeks Variabel Orientasi Pesaing.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Indeks Variabel Kualitas Penciptaan Nilai Bersama	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Indeks Variabel Kemampuan Inovasi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Indeks Variabel Proposisi Nilai Layanan	Error! Bookmark not defined.
4.2.5	Indeks Variabel Kinerja Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
4.3	Pengujian Model Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Kelayakan Model	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Uji Asumsi SEM.....	Error! Bookmark not defined.
4.4	Hasil Analisis SEM	Error! Bookmark not defined.

4.4.1	Hasil Analisis Pengaruh	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	R Square	Error! Bookmark not defined.
4.5	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2	Error! Bookmark not defined.
4.5.3	Pengujian Hipotesis 3	Error! Bookmark not defined.
4.5.4	Pengujian Hipotesis 4	Error! Bookmark not defined.
4.5.5	Pengujian Hipotesis 5	Error! Bookmark not defined.
4.5.6	Pengujian Hipotesis 6	Error! Bookmark not defined.
5	BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Ringkasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
5.2	Kesimpulan Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1	Kesimpulan Atas Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
5.3	Implikasi	Error! Bookmark not defined.
5.3.1	Implikasi Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.

5.3.2 Implikasi Manajerial..... **Error! Bookmark not defined.**

5.4 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang**Error!**

Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

BAB I

Tabel 1. 1 Daftar Anggota Perhimpunan BMT Indonesia

Wilayah Jawa Tengah 2017..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Ringkasan Research Gap **Error! Bookmark not defined.**

BAB II

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2. 2 Penentuan Variabel Bebas – Terikat **Error! Bookmark not defined.**

BAB III

Tabel 3. 1 Variabel, Indikator dan Pengukuran **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Persamaan dalam Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 3 Indeks Pengujian Kelayakan Model. **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV

Tabel 4. 1 Data Responden..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 2 Indeks Variabel Orientasi Pesaing.... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 3 Deskripsi Indeks Variabel Orientasi Pesaing**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 4 Indeks Variabel Kualitas Penciptaan Nilai Bersama**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 5 Deskripsi Indeks Variabel Kualitas Penciptaan Nilai Bersama.**Error!**

Bookmark not defined.

Tabel 4. 6 Indeks Variabel Kemampuan Inovasi Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 7 Deskripsi Indeks Variabel Kemampuan Inovasi Pelayanan.....**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 8 Indeks Variabel Proposisi Nilai Layanan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 9 Deskripsi Indeks Variabel Proposisi Nilai Layanan.....**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 10 Indeks Variabel Kinerja Pemasaran **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 11 Deskripsi Indeks Variabel Kinerja Pemasaran**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 12 Evaluasi Kelayakan Uji CFA **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 13 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 14 Evaluasi Kelayakan Full Model (SEM)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Regression Weight pada Full Model**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Regression Weights: (Group number 1 - Default model).....**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 17 Nilai AVE **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Nilai Construct Reliability **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Hasil Analisis SEM **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)**Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 23 Kesimpulan Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.2 Model Variabel Orientasi Pesaing . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 2.3 Model Variabel Kemampuan Inovasi Pelayanan**Error! Bookmark**
not defined.

Gambar 2.4 Model Variabel Proposisi Nilai Layanan**Error! Bookmark not**
defined.

Gambar 2.5 Model Variabel Kualitas Penciptaan Nilai Bersama**Error!**

Bookmark not defined.

Gambar 2.6 Model Variabel Kinerja Pemasaran**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 3.1 Diagram Alur Model Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Tabel Uji Logical Connection **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Hasil Analisis Deskriptif Gambaran Responden **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Hasil Analisis Faktor **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Hasil Uji **Error! Bookmark not defined.**