

**PENGARUH INOVASI DAN ORIENTASI KEWIRAUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Suatu Studi pada Angkringan Soearti)

DRAFT SKRIPSI

**Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Galuh**

Oleh:

SUKMA KARISNAWATI

NIM. 3402180294



PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS GALUH

2022

ABSTRAK

Sukma Karisnawati, NIM. 3402180294. “Pengaruh Inovasi Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada Angkringan Soearti)”. Dibawah bimbingan Mochamad Aziz Basari, S.sos., M.M., (Pembimbing 1) dan H. Iwan Setiawan, S.E., M.M (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Inovasi Dan Orientasi Kewirausahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Suatu Studi Pada Angkringan Soearti). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : Bagaimana pengaruh inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Soearti?; Bagaimana pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Soearti?; Bagaimana pengaruh inovasi dan orientasi kewirausahaan terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Soearti? Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh inovasi terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Soearti; Untuk mengetahui pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Soearti; Untuk mengetahui pengaruh inovasi dan orientasi kewirausahaan terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Soearti.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode survey dengan jenis pendekatan deskriptif kuantitatif dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden yaitu pelanggan Angkringan Soearti yang pemecahan masalah dalam penelitiannya dilakukan dengan menggunakan Analisis koefisien korelasi, Koefisien Determinasi, Regresi linear berganda dan Sederhana, Pengujian Hipotesis (Uji t) dan Pengujian Hipotesis (Uji F).

Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa Inovasi Dan Orientasi Kewirausahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Soearti dengan besarnya pengaruh sebesar 89,6% dan sisanya sebesar 10,4% dipengaruhi oleh faktor lain. Pengujian Hipotesis (Uji F) pengaruh inovasi dan orientasi kewirausahaan terhadap kepuasan pelanggan diketahui bahwa $F_{hitung} 417,16 > F_{tabel} 3,09$ maka hipotesis diterima berarti terdapat pengaruh inovasi dan orientasi Kewirausahaan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas bahwa semakin baik inovasi dan semakin baik pula orientasi kewirausahaan yang diberikan Angkringan maka akan semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Inovasi, Orientasi Kewirausahaan dan Kepuasan Pelanggan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	7
1.2.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS10

2.1 Kajian Pustaka.....	10
2.1.1 Teori Ilmu Manajemen.....	10

2.1.1.1	Pengertian Manajemen	10
2.1.1.2	Peran-peran Manajemen.....	11
2.1.1.3	Fungsi Manajemen	13
2.1.1.4	Unsur-unsur Manajemen	15
2.1.1.5	Tujuan Manajemen.....	16
2.1.1.6	Karakteristik dan Nilai-nilai Manajemen ...	17
2.1.1.7	Level Manajemen	18
2.1.1.8	Bidang-bidang Manajemen	19
2.1.1.9	Manajemen Modern	20
2.1.2	Konsep Pemasaran	21
2.1.2.1	Pengertian Pemasaran.....	23
2.1.2.2	Tujuan Pemasaran	24
2.1.2.3	Pengertian Manajemen Pemasaran.....	25
2.1.2.4	Fungsi Manajemen Pemasaran	27
2.1.2.5	Tujuan Manajemen Pemasaran	27
2.1.2.6	Masalah-masalah Dalam Pemasaran	28
2.1.2.7	Strategi Pemasaran	29
2.1.2.8	Pemasaran Era Industri 4.0.....	30
2.1.2.9	Digital Marketing	31

2.1.3	Inovasi	32
2.1.3.1	Pengertian Inovasi	32
2.1.3.2	Aspek Dalam Inovasi	33
2.1.3.3	Sumber-sumber Inovasi.....	34
2.1.3.4	Indikator Inovasi.....	35
2.1.3.5	Karakteristik Inovasi	35
2.1.3.6	Manfaat Inovasi.....	36
2.1.3.7	Tahapan Proses Inovasi	36
2.1.4	Orientasi Kewirausahaan.....	37
2.1.4.1	Pengertian Orientasi Kewirausahaan.....	37
2.1.4.2	Motivasi Berwirausaha.....	38
2.1.4.3	Indikator Orientasi Kewirausahaan	39
2.1.4.4	Dimensi Orientasi Kewirauahaan.....	40
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	41
2.1.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	41
2.1.5.2	Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan ...	42
2.1.5.3	Indikator Kepuasan Pelanggan	42
2.1.5.4	Strategi Dalam Memuaskan Pelanggan.....	44
2.1.6	Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	45
2.2	Kerangka Pemikiran	47
2.2.1	Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan ...	47
2.2.2	Pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48

2.2.3	Pengaruh Inovasi dan Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
2.3	Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III	METODE PENELITIAN	52
3.1	Metode Penelitian yang Digunakan	52
3.2	Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel	54
3.2.1	Variabel Penelitian	54
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	55
3.3	Populasi dan Sampel	56
3.3.1	Populasi	56
3.3.2	Sampel.....	57
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.4.1	Sumber Data.....	59
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	60
3.5	Teknik Analisis Data.....	61
3.5.1	Analisis deskriptif.....	61
3.5.2	Analisis Asosiatif	64
3.6	Tempat dan Waktu penelitian.....	73
3.6.1	Tempat Penelitian.....	73
3.6.2	Waktu Penelitian	73

BAB IV	METODE PENELITIAN	74
4.1	Hasil Penelitian.....	74
4.1.1	Gambar Umum Objek Penelitian	74
4.1.1.1	Profil Angkringan Soearti	74
4.1.1.2	Visi, Misi, Logo dan Tujuan Perusahaan	76
4.1.1.3	Menu yang dijual di Angkringan.....	77
4.1.1.4	Struktur Organisasi.....	78
4.1.1.5	Deskripsi Jabatan.....	79
4.1.2	Karakteristik Responden.....	81
4.1.3	Deskripsi Variabel	83
4.1.3.1	Deskripsi Hasil Penelitian yang diteliti tentang Inovasi pada Angkringan Soearti.....	83
4.1.3.2	Deskripsi Hasil Penelitian yang diteliti tentang Orientasi Kewirausahaan pada Angkringan Soearti.....	100
4.1.3.3	Deskripsi Hasil Penelitian yang diteliti tentang Kepuasan Pelanggan pada Angkringan Soearti.....	111
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis.....	123
4.1.4.1	Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan pelanggan di Angkringan Soearti.....	124

4.1.4.2	Pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan pelanggan di Angkringan Soearti.....	132
4.1.4.3	Pengaruh Inovasi dan Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan pelanggan di Angkringan Soearti	140
4.2	Pembahasan	151
4.2.1	Pengaruh Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan ..	151
4.2.2	Pengaruh Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	154
4.2.3	Pengaruh Inovasi dan Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan Pelanggan	157
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	160
5.1	Simpulan.....	160
5.2	Saran.....	160
	DAFTAR PUSTAKA	163
	LAMPIRAN.....	168

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kuesioner Pra Survey.....	5
Tabel 2.1	Fungsi-fungsi Manajemen.....	14
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	45
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	55
Tabel 3.2	Data Konsumen	57
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Korelasi	66
Tabel 3.4	Waktu Penelitian	73
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	81
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	82
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir....	82
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	83
Tabel 4.5	Pedoman Interpretasi	84
Tabel 4.6	Menu yang di hasilkan Angkringan Soearti beraneka ragam...	85
Tabel 4.7	Memberikan ciri khas dan keunikan yang menarik terhadap menu yang dihasilkan seperti sate-satean.....	86
Tabel 4.8	Angkringan Soearti selalu menyajikan menu baru.....	87
Tabel 4.9	Pengembangan menu Angkringan Soearti mengikuti selera konsumen	88
Tabel 4.10	Angkringan Soearti melakukan pengembangan varian menu yang menarik agar konsumen tertarik	89
Tabel 4.11	Varian menu Angkringan Soearti lebih inovatif	90

Tabel 4.12	Varian menu Angkringan Soearti tidak meniru Angkringan yang lain	91
Tabel 4.13	Perubahan menu di Angkringan Soearti tidak meniru Angkringan yang lain	92
Tabel 4.14	Angkringan Soearti selalu menciptakan suasana tempat makan yang berbeda dengan Angkringan yang lain	93
Tabel 4.15	Varian menu baru menjadi produk yang unik	94
Tabel 4.16	Menu di Angkringan Soearti memiliki tambahan variasi	95
Tabel 4.17	Angkringan Soearti selalu memiliki ide kreatif dalam mengkreasikan konsep desain tempat usaha.....	96
Tabel 4.18	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Inovasi	97
Tabel 4.19	Interpretasi Klasifikasi Penilaian.....	99
Tabel 4.20	Varian menu Angkringan Soearti yang semakin menarik.....	100
Tabel 4.21	Menciptakan rasa suka dari konsumen terhadap menu melalui promosi yang diberikan	101
Tabel 4.22	Angkringan Soearti menggunakan media sosial (Instagram, Favebook, dll) sebagai media pemasaran yang baru	102
Tabel 4.23	Kemampuan inisiatif pelayan dengan pelanggan semakin baik.....	103
Tabel 4.24	Angkringan Soearti melakukan Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan semakin baik.....	104

Tabel 4.25	Karyawan memeriksa masalah yang ada pada pelanggan Angkringan Soearti untuk memenuhi kebutuhan...	105
Tabel 4.26	Kemampuan menggunakan dana untuk oprasional usaha supaya meningkat	106
Tabel 4.27	Peningkatan kemampuan dalam mengembangkan relasi dengan pelanggan agar usahanya lebih maju	107
Tabel 4.28	Peningkatan kemampuan dalam meningkatkan dengan rekan usaha agar usahanya lebih maju	108
Tabel 4.29	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Orientasi Kewirausahaan	109
Tabel 4.30	interpretasi Klasifikasi Penilaian	111
Tabel 4.31	Pelanggan merasa puas karena Angkringan Soearti memenuhi kebutuhan sesuai yang di inginkan	112
Tabel 4.32	Pelanggan merasa puas karena menu yang di sediakan pihak Angkringan Soearti sesuai yang di harapkan	113
Tabel 4.33	Pelanggan merasa puas setelah membeli makanan di Angkringan Soearti di bandingkan dengan Angkringan lain ..	114
Tabel 4.34	Pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh Angkringan Soearti sehinga pelanggan berminat untuk berkunjung kembali	115
Tabel 4.35	Pelanggan merasa puas terhadap fasilitas penunjang yang memadai oleh Angkringan Soearti sehingga berminat untuk berkunjung kembali ke Angkringan Soearti.....	116

Tabel 4.36	Pelanggan merasa puas mengenai ketersediaan menu yang di beli sehingga minat berkunjung kembali semakin tinggi ...	117
Tabel 4.37	Pelanggan merasa puas terhadap menu yang ditawarkan karena Menu yang ada di Angkringan Soearti selalu up to date atau varian terbaru	118
Tabel 4.38	Pelanggan menagajak orang lain untuk membeli di tempat Angkringan Soearti.....	119
Tabel 4.39	Pelanggan memberi tahu kepada kerabat atau orang lain bahwa Angkringan Soearti menyediakan menu yang lengkap	120
Tabel 4.40	Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Mengenai Variabel Kepuasan Pelanggan.....	121
Tabel 4.41	Interpretasi Klasifikasi Penilaian.....	123
Tabel 4.42	Nilai-nilai Perhitungan Variabel Inovasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	124
Tabel 4.43	Nilai-nilai Perhitungan Variabel Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	132
Tabel 4.44	Nilai-nilai Perhitungan Variabel Inovasi dan Orientasi Kewirausahaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	140
Tabel 4.45	Rekapitulasi Analisis Assosiatif	150

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Paradigma Penelitian.....	50
Gambar 3.1	Flowchart Penelitian.....	53
Gambar 4.1	Logo Angkringan Soearti.....	76
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Angkringan Soearti	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Tugas Membimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Keterangan ijin Tempat Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Tempat Penelitian
- Lampiran 4 kuesioner
- Lampiran 5 Rekapitulasi variabel
- Lampiran 6 Uji F
- Lampiran 7 Uji t
- Lampiran 8 Hasil analisis data Menggunakan Microsoft Excel

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini. 2013. *Pengelolaan dan Unsur-unsur Manajemen*. Jakarta : Citra Pustaka
- Agung, Anak Agung Putu. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Malang. UB Pres
- Al Fian, J., & Yuniati, T. (2016). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Auto 2000 Sungkono Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(6).
- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta
- Darmanto, et. al. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish Publisher
- Djarmiko, Budi. 2012. *Studi Kelayakan Bisnis*. Bandung : STEMBI-Bandung Business School
- Erniati, E., Romadhoni, B., & Mappatempo, A. (2021). PENGARUH INOVASI DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI PRODUK BARU PADA PT. PRAPTA MAKASSAR. *COMPETITIVENESS*, 10(2), 149-156.
- Handoko, T. Hani. 2019. *Manajemen*, Edisi kedua. BPFE-YOGYKART. Yogyakarta
- Hendrayani Eka, et. al. (2021). *Manajemen Pemasaran (Dasar dan konsep)*. Bandung : CV Media Sains Indonesia
- Husniadi, et. al. 2021. *Pengantar Manajemen*. Tahta Media Group
- Indrianroro, N dan Supomo. B. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Jamaludin, P. P. (2021). PERANAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA PT KOZA PRESISI INDONESIA KOTA TANGERANG. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 7(2), 240-252.

- Kotler, Philip et. al. 2014. *Marketing 4.0*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Krisnandi Herry, S.E., M.M. et. al. 2019. *Pengantar Manajemen*. Jakarta Selatan : LPU-UNAS
- Lestari, I., Astuti, M., & Ridwan, H. (2019). Pengaruh inovasi dan orientasi kewirausahaan terhadap keunggulan bersaing UMKM kuliner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 111-118.
- Manurung, H. P., & Suriono, H. (2020, October). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi Dan Cita Rasa Makanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Danau Buatan Kelapa Gading Kisaran. In *Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu Universitas Asahan*.
- Maulida, S. R., & Dhania, D. R. (2012). Hubungan antara kepercayaan diri dan dukungan orangtua dengan motivasi berwirausaha pada siswa SMK. *Jurnal Psikologi Undip*, 11(2).
- Melati. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Depublish Publisher
- Mukson, et. al. 2019. *Lingkungan Kerja dan Orientasi Kewirausahaan*. Lakeisha
- Muslichati, E. Z., & Wartini, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati Kudus. *Management Analysis Journal*, 4(4).
- Morissan. 2015.. *Periklanan Komunikasi PemasaranTterpadu*. Jakarta: Penerbit Prenadamedia Group
- Noor, Syamsudin. "Penerapan analisis SWOT dalam menentukan strategi pemasaran Daihatsu Luxio di Malang." *Jurnal Intekna* 14.2 (2014): 102-209.
- Partogi, Joshua. 2015. *Manajemen Modern dengan SCUM : Sebuah Petualangan Baru Di Abad 21 Menjadi Manajer Software Development Modern*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Patma Tundung Subali, et. al. 2017. *Pengantar Manajemen*. Malang : Polinema Press

- Pertiwi, Dewi. 2021. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Yogyakarta : Depublish Cv. Budi Utama
- Prasetyo Andi et. al. 2020. *Digital Marketing*. Malang : Edulitera
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Area Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 7(1).
- Reniaty, 2013. *Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Produk Bisnis Sebuah Desain, Kreativitas Organisasi, Kompetensi Keirausahaan dan Orientasi Pasar, Studi Pada Industri Batik Pesisir Di Cirebon*. Jurnal Of Economics And Busniness, Vol 2 No. 2, Agustus
- Ridwan dan Sunarto. 2011. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian : Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*. Bandung : Penerbit Alfabeta
- Risman, R., Awaluddin, A., & Nasra, N. (2021). Pengaruh Inovasi dan kreativitas terhadap Kepuasan Pelanggan Dean Cafe di Kabupaten luwu. *YUME: Journal of Management*, 4(3).
- Robbins, P.S., & Coulter, M. 2016. *Manajemen*. United States : Pearson Education Limited.
- Sayyid, Mokhtar. 2020. *Pemasaran Bisnis Farmasi*. Zifatma jawara
- Siswanto, Bedjo. (2021). *Pengantar Manajemen*. Makassar : Bumi Aksara
- Slamet. (2022). *Manajemen Berbasis Nilai*. Malang : CV Literasi Nusantara Abadi
- Sudaryo Yoyo, et. al. 2020. *Digital Marketing dan FinTech di Indonesia*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Sugiarno, Y. (2021). MEMBANGUN MODEL STRATEGI INOVASI PADA KINERJA INDUSTRI MEDIA SIBER DI JAWA TIMUR. *JEA17: Jurnal Ekonomi Akuntansi*, 6(1), 105-128.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Cetakan ke 24. Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Cv. Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian : Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit : Alfabeta
- Sukmadi. 2016. *Inovasi dan Kewirausahaan*. Bandung. Humaniora Utama Press
- Sumarsih, S. (2019). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Produk Briket (CV. Arang Surabaya Campalagian Polman). *Movere Journal*, 1(2), 218-231.
- Sumarwan, Ujang. 2015. *Perilaku Konsumen Teori Penerapannya dalam Pemasaran Edisi Kedua*. Cetakan ketiga. Bogor : Penerbit Ghalia Indonesia
- Suryana. 2014. *Kwewirausahaan : Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Edisi Pertama. Jakarta : Selemba Empat.
- Susanti, Siti saodah, et. al. 2020. *Manajemen dan Kepemimpinan dalam Keperawatan*. Medan : Yayasan Kita Menulis
- Sya'roni, D.W.A. dan Sudirman, JJ. 2012. *Kreativitas dan Inovasi Penentu Kompetensi Pelaku Usaha Kecil*. Jurnal Manajemen Teknologi Fakultas Pascasarjana Universitas Komputer Indonesia. (UNIKOM). Vol Sebelas No 1
- Usvita, M. (2015). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Orientasi Pasar terhadap Kinerja Perusahaan melalui Keunggulan Bersaing sebagai Variabel Intervening (Survey pada UKM Pangan Dinas Perindagtamben Kota Padang). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 3(1), 30-37.

- Utaminingsih, A. (2016). Pengaruh orientasi pasar, inovasi, dan kreativitas strategi pemasaran terhadap kinerja pemasaran pada UKM kerajinan rotan di desa Teluk Wetan, Welahan, Jepara. *Media ekonomi dan manajemen*
- Utari, P. (2019). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL GOWATA SAKTI MOTOR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS NEGERI MAKASSAR).
- Zulkarnain, M., & Mukarramah, M. (2019). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Umkm Sektor Makanan Dan Minuman. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 7(2), 192-200.

