

**SKRIPSI**

**PENGARUH ORIENTASI PASAR DAN INOVASI TERHADAP KINERJA  
PEMASARAN DI HOTEL MIDTOWN SURABAYA**

**Diajukan Sebagai Satu Prasyarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Oleh :**

**MUHAMMAD ERVAN FAJAR SUTANTO**

**15110012**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA**

**SURABAYA**

**2019**





### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Ervan Fajar Sutanto  
NPM : 15110012  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Perhotelan  
Judul Skripsi : Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Terhadap Kinerja Pemasaran di Hotel Midtown Surabaya

Dosen Pembimbing,

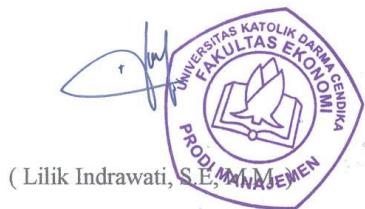
Tanggal : 18 Juli 2019

( Thyophaida W. S. P., S.E., M.M )

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Tanggal : 18 Juli 2019



## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Muhammad Ervan Fajar Sutanto dengan NPM 15110012

Telah diuji pada tanggal 18 Juli 2019

Dinyatakan LULUS oleh :

Ketua Tim Penguji



(Dr . Maria Widayastuti, M.M)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



( Thyophoida W.S.P, S.E, M.M )

Ketua Program Studi



( Lilik Indrawati, S.E, M.M )



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi "Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi terhadap Kinerja Pemasaran di Hotel Midtown Surabaya"

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan  
Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika  
Program Studi Manajemen Perhotelan

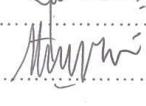
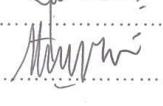
Pada Hari, Kamis , Tanggal ,18 Juli 2019

Disusun Oleh :

Nama : Muhammad Ervan Fajar Sutanto  
NPM : 15110012  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen Perhotelan

Tim Penguji :

Nama

1. Dr. Maria Widystuti, M.M ....., 
2. V. Ratna Ingawati , S.E, M.M ....., 
3. Thyophoida W.S.P , S.E, M.M ....., 



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Ervan Fajar Sutanto  
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen Perhotelan  
Alamat Asli : JL Bhaskara I No 45 Surabaya  
No Identitas ( KTP ) : 357826120996001

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

“Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi terhadap Kinerja Pemasaran di Midtown Hotel Surabaya”

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, *working paper*, atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi ( Tugas Akhir ) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya tulis ilmiah ini telah sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi , kecuali yang menyangkut eksprsi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah olah hasil pemikiran saya sendiri , saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan tanggung jawab dan integritas .

Surabaya , 18 Juli 2019

Hormat Saya ,



Muhammad Ervan Fajar Sutanto





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI  
KATA PENGANTAR ..... i

DAFTAR ISI ..... iv

DAFTAR TABEL ..... ix

DAFTAR GAMBAR ..... x

DAFTAR LAMPIRAN ..... xi

ABSTRAK ..... xii

BAB I PENDAHULUAN ..... 1

    1.1 Latar Belakang ..... 1  
    1.2 Rumusan Masalah ..... 6  
    1.3 Tujuan Penelitian ..... 6  
    1.4 Manfaat Penelitian ..... 6  
        1.4.1 Manfaat Teoritis ..... 6  
        1.4.2 Manfaat Praktis ..... 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA ..... 8

    2.1 Landasan Teori ..... 8  
        2.1.1 Orientasi Pasar ..... 8  
            2.1.1.1 Pengertian Orientasi Pasar ..... 8  
            2.1.1.2 Konsep Orientasi Pasar ..... 9  
            2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Orientasi Pasar ..... 9



2.1.1.4 Tujuan Orientasi Pasar .....	10
2.1.1.5 Manfaat Orientasi Pasar .....	10
2.1.2 Inovasi .....	10
2.1.2.1 Pengertian Inovasi .....	10
2.1.2.2 Proses Inovasi .....	11
2.1.2.3 Karakteristik Inovasi.....	11
2.1.2.4 Konsep Inovasi.....	12
2.1.2.5 Ciri Ciri Inovasi.....	12
2.1.2.6 Bentuk Inovasi.....	13
2.1.3 Kinerja Pemasaran .....	13
2.1.3.1 Pengertian Kinerja Pemasaran .....	13
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pemasaran .....	14
2.1.3.3 Penilaian Kinerja Pemasaran .....	16
2.1.3.4 Indikator Kinerja Pemasaran .....	17
2.2 Pengaruh Antar Variable .....	18
2.2.1 Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Kinerja Pemasaran .....	18
2.2.2 Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Pemasaran .....	19
2.3 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3.1 Penelitian yang dilakukan oleh Ricky Adi Putra , Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Kinerja Perusahaan ( Hotel Yogyakarta ), 2015.....	19
2.3.2 Penelitian yang dilakukan oleh Fahmi Sulus , Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi terhadap Kinerja Pemasaran ( Studi Pada Industri Rotan Kecil dan Menengah di Desa Transan Kecamatan Gatak Kabupaten Sukoharjo, 2016 .....	20

2.4 Kerangka Berpikir .....	21
2.5 Kerangka Konseptual .....	22
2.6 Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	24
3.2 Pendekatan Sumber Data .....	25
3.2.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2.2 Sumber Data .....	25
3.3 Variabel Penelitian .....	25
3.3.1 Variabel Independen atau Variabel Bebas .....	25
3.3.2 Variabel Dipenden atau Variabel Terikat .....	25
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	26
3.5 Populasi dan Sampel .....	27
3.5.1 Populasi .....	27
3.5.2 Sampel .....	28
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data .....	29
3.6.1 Uji Validitas .....	29
3.6.2 Uji Realibilitas .....	30
3.6.3 Uji Asumsi Klasik .....	31
3.6.4 Analisa Regresi Linear Berganda .....	32
3.6.5 Koefisien Determinasi .....	33
3.6.6 Uji t .....	34





BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	36
4.1.1 Sejarah Singkat Hotel Midtown Surabaya .....	36
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	41
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian .....	48
4.2.1 Karesteristik Responden .....	48
4.2.1.1 Jenis Kelamin .....	48
4.2.2 Deskriptif Jawaban Responden .....	48
4.3 Pembahasan dan Analisa Data .....	54
4.3.1 Uji Validitas.....	54
4.3.2 Uji Reabilitas .....	56
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.3.3.1 Uji Normalitas .....	56
4.3.3.2 Uji Heteroskedasitas .....	57
4.3.3.3 Uji Multikolinieritas .....	58
4.3.3.4 Uji Linear Analisa Regresi Linear Berganda .....	59
4.4 Koefisien Determinasi .....	61
4.5 Uji t .....	61
BAB V PENUTUP .....	64
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wisatawan Mancanegara yang datang ke Jawa Timur melalui pintu masuk Juanda tahun 2016 -2018 .....	1
Tabel 1.2 Jumlah Hotel menurut klasifikasi hotel di Surabaya tahun 2016 – 2018 .....	3
Tabel 1.3 Hotel Kompetitor di daerah Jalan Basuki Rahmat Surabaya .....	4
Tabel 3.1 Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Deskripsi Orientasi Pasar ( X1 ) Responden .....	49
Tabel 4.3 Deskripsi Inovasi ( X2 ) Responden .....	51
Tabel 4.4 Deskripsi Kinerja Karyawan .....	52
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas untuk semua variabel .....	54
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas untuk semua variabel .....	55
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinieritas untuk semua variabel .....	58
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Liniar Berganda .....	58
Tabel 4.9 Hasil Koefisien Determinan .....	60
Tabel 4.10 Hasil uji t .....	61



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	22
Gambar 2.2 Rerangka Konseptual.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Midtown Surabaya .....	42
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas untuk semua variabel.....	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas untuk semua variabel .....	57
Gaambar 4.4 Kurva Uji t variabel Orientasi Pasar ( X1 .....	61
Gambar 4.5 Kurva Uji t variabel Inovasi ( X2).....	62



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampira 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Rekapitulasi Data Hasil Kuisioner
- Lampiran 3 Tabel r
- Lampiran 4 Tabel t
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Normalitas
- Lampiran 8 Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9 Uji Heteroskedasitas
- Lampiran 10 Uji Regresi Liniar Berganda
- Lampiran 11 Uji Koefisien Determinasi R<sup>2</sup>
- Lampiran 12 Uji t



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipersembahkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat kasih dan rahmat karunia-Nya peneliti mampu menyelesaikan penyusunan laporan penelitian dengan judul “Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Midtown Surabaya.

Penyusunan laporan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya Jurusan Manajemen Perhotelan . Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak . Untuk itu , pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Romo Dr Yustinus Budi Hermanto , MM. selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya
2. Ibu Thyophoida W. S. P., S.E , M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Cendika dan Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dengan sangat baik.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah baik mengajar dan membimbing saya selama jam perkuliahan.
4. Ibu dan keluarga besar Alm Bapak Soedarno, yang tidak pernah lelah memberikan motivasi dan dukungan serta doa agar laporan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Donny Manuarva selaku *General Manager Corporate* di Midtown Hotel Basuki Rahmat Surabaya.
6. Ibu Erniwati selaku *Front Office Manager* di Midtown Hotel Surabaya dan teman teman *Front Office Departement* yang selalu menyemangati saya dalam penyelesaian laporan skripsi ini.
7. Ni Made Setya, Devi Dian, Denni Alvina, Viona, Cindy dan seluruh teman teman Manajemen Perhotelan angkatan 2015 yang sama sama berjuang untuk Gelar Sarjana.

Walaupun demikian , dalam laporan penelitian ini , peneliti menyadari masih belum sempurna . Oleh karena itu , peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini . Namun demikian adanya semoga penelitian ini, Namun demikian adanya, semoga proposal ini menjadi bermanfaat bagi masyarakat.

Surabaya , 18 Juli 2019

Peneliti





## ABSTRAK

Industri pariwisata adalah sebuah bidang usaha yang menghasilkan produk dan jasa bagi mereka yang melakukan perjalanan. Hotel adalah salah satu bagian dari industri pariwisata yang menyediakan layanan akomodasi dan produk lainnya yang melengkapi layanan tersebut. Dewasa ini pertumbuhan Hotel di kota Surabaya mengalami kenaikan sehingga hal tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi para pengelola hotel, dengan semakin ketatnya persaingan di industri hotel yang ada di Surabaya. Hotel Midtown adalah salah satu dari sekian banyak hotel di kota Surabaya yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat no 76 Surabaya yang sudah beroperasional selama 7 tahun dan ingin tetap eksis dalam industri Hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh orientasi pasar (X1) dan inovasi (X2) terhadap kinerja pemasaran (Y). Dalam penelitian ini populasi penelitian adalah seluruh karyawan operasional dan non operasional hotel yang berjumlah 55 orang dan seluruhnya diambil, maka sampel yang digunakan adalah sampel jenuh.. Berdasarkan hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS versi 22,0 , diperoleh hasil adjusted R square sebesar 0,639 atau 63,9 % yang artinya variabel Orientasi Pasar (X1) dan Inovasi ( X2) berkontribusi kuat terhadap Kinerja Pemasaran. Pada uji t didapatkan hasil variabel Orientasi Pasar (X1) = 3,906 > 2,007 dengan tingkat signifikan 0,003 < 0,05 yang artinya Orientasi Pasar ( X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pemasaran di Hotel Midtown Surabaya dan variabel Inovasi ( X2) = 4,4453 > 2,007 dan tingkat signifikan 0,000 < 0,05 yang Inovasi ( X2) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pemasaran di Hotel Midtown Surabaya. Peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa Orientasi Pasar dan Inovasi berpengaruh terhadap Kinerja Pemasaran .

Kata Kunci : *Orientasi Pasar , Inovasi , Kinerja Pemasaran*



## ABSTRACT

The tourism industry is a business sector that produces products and services for those who travel. Hotels are one part of the tourism industry that provides accommodation services and other products that complement these services. Today, the growth of hotels in Surabaya has increased so that it has become a challenge for hotel managers, with increasing competition in the hotel industry in Surabaya. Midtown Hotel is one of the many hotels in the city of Surabaya located on Jalan Basuki Rahmat no 76 Surabaya which has been operating for 7 years and wants to remain in the hotel industry. The purpose of this study was to determine the effect of market orientation (X1) and innovation (X2) on marketing performance (Y). In this study the study population was all operational and non-operational hotel employees totaling 55 people and all were taken, then the sample used was saturated samples. Based on the results of data management using SPSS version 22.0, the adjusted R square results obtained were 0.639 or 63.9%, which means the Market Orientation variable (X1) and Innovation (X2) contributes strongly to Marketing Performance. The t test results in Market Orientation variable (X1) = 3.906 > 2.007 with a significant level of 0.003 < 0.05, which means Market Orientation (X1) has a significant effect on Marketing Performance in Midtown Hotel Surabaya and Innovation variable (X2) = 4,4453 > 2,007 and a significant level of 0,000 < 0,05 which is Innovation (X2) has a significant effect on Marketing Performance in Midtown Hotel Surabaya. The researcher concluded that Market Orientation and Innovation had an effect on Marketing Performance.

*Keywords:* Market Orientation, Innovation, Marketing Performance