

**PERANAN *CUSTOMER VALUE* DALAM MEMPERTAHANKAN
KEUNGGULAN BERSAING PADA RESTORAN CEPAT SAJI DI
C'BEZT_FRIED CHICKEN TEGAL BESAR JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi



Oleh :

VISCKA ULFIAH DHIRA GANDY

16.1041.1249

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2020

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Viscka Ulfiah Dhira Gandy

NIM : 1610411249

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PERANAN CUSTOMER VALUE DALAM MEMPERTAHANKAN KEUNGGULAN BERSAING PADA RESTORAN CEPAT SAJI DI C'BEZT_FRIED CHICKEN TEGAL BESAR JEMBER;** adalah hasil karya sendiri. Kecuali dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan keberanian isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka umum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 09 Juli 2020

Yang menyatakan,



Viscka Ulfiah Dhira Gandy
NIM. 1610411249

SKRIPSI



**PERANAN *CUSTOMER VALUE* DALAM MEMPERTAHANKAN
KEUNGGULAN BERSAING PADA RESTORAN CEPAT SAJI DI
C'BEZT_FRIED CHICKEN TEGAL BESAR JEMBER**

Oleh :

VISCKA ULFIAH DHIRA GANDY

16.1041.1249

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM

Dosen Pembimbing Pendamping : Jekti Rahayu SE., M.Si

PENGESAHAN


Skripsi berjudul; Peranan *Customer Value* dalam mempertahankan keunggulan bersaing pada restoran cepat saji di C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember, telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Viscka Ulfiah Dhira Gandy
NIM : 1610411249
Hari : Kamis
Tanggal : 09 Juli 2020
Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember


Tim Penguji,


Dr. Toni Herlambang, MM
NPK 06 03 425


Anggota I,



Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM
NPK 02 03 499

Anggota II,


Jekti Rahayu, SE., M.Si
NPK 15 09 646

Mengesahkan,

Dekan,

Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP 1977081120050120001

Ketua Program Studi,

Haris Hermawan SE.MM
NPK 15 03 643

MOTTO

“ Jangan tuntutan Tuhanmu karena tertundanya keinginanmu, tapi tuntun dirimu karena menunda adabmu kepada Allah. “

(Ibnu Atha'illah As-Sakandari)

“ Dan bahwa seorang manusia tidak akan memperoleh sesuatu selain apa yang telah diusahakannya sendiri. “

(Q.S an-Najm : 39)

“ Yang berdoa tanpa usaha, bagaikan pemanah tanpa busur. “

(Ali Bin Abi Thalib)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peranan *Customer Value* Dalam Mempertahankan Keunggulan Bersaing Pada Restoran Cepat Saji di C’Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember”. Peneliti merasa bahwa dalam penyusunan skripsi ini, peneliti banyak mendapat masukan dan bimbingan dari berbagai pihak.

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Haris Hermawan. SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM selaku dosen pembimbing utama dan Jekti Rahayu SE., M.Si, selaku dosen pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Dr. Toni Herlambang, MM selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, *integritas*, dukungan, dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2016 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

- i. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan berbagai kritik dan saran yang bersifat membangun bagi penelitian ini.

Akhir kata peneliti mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang membacanya dan sebagai penambah pengetahuan serta pemikiran. Semoga Allah SWT tetap memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

Jember, Juli 2020

Penyusun,

Viscka Ulfiah Dhira Gandy



PERSEMBAHAN

Hasil karya tulis ini kupersembahkan untuk semua orang yang menjadi bagian dalam hidupku :

1. Allah SWT atas segala karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang sangat berlimpah serta kesempatan yang diberikan kepadaku dengan segala kemudahan-Nya, sehingga aku dapat menjalani semua ini dengan baik.
2. Maheni Ika Sari, SE., MM selaku ibu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
3. Haris Hermawan SE,MM selaku Kaprodi Manajemen dan kepada Wahyu Eko S. SE.,MM. Selaku Sekprodi Manajemen yang memberikan kemudahan dalam pengurusan skripsi.
4. Dosen Pembimbing utama Dr. Ni Nyoman Putu Martini, MM dan Dosen Pembimbing pendamping Jekti Rahayu, SE, M.Si. Terimakasih atas bimbingan serta kesabarannya dalam membimbing dan memberi masukan terbaik hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Untuk ayah, mamaku tercinta yang selalu mendoakan di setiap langkahku, dan memberiku kasih sayang yang tiada batas, serta dengan segala pengorbanannya selama ini.
6. Untuk kakakku tersayang, yang selalu menjadi panutanku, yang selalu mengayomiku, yang selalu *support* aku dalam hal apapun sampai aku bisa dititik sekarang ini.
7. Untuk ketiga adekku tersayang, yang selalu membantuku dan membuatku semangat ingin cepat lulus.
8. Untuk tunanganku yang selalu setia dan menyanyangiku. Terima kasih telah menemaniku dalam suka maupun duka selama 6 tahun.
9. Untuk teman-temanku Manajemen G 2016 dan teman-teman KKN Kelompok 33 2016 yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu.
10. Almamater yang aku banggakan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.

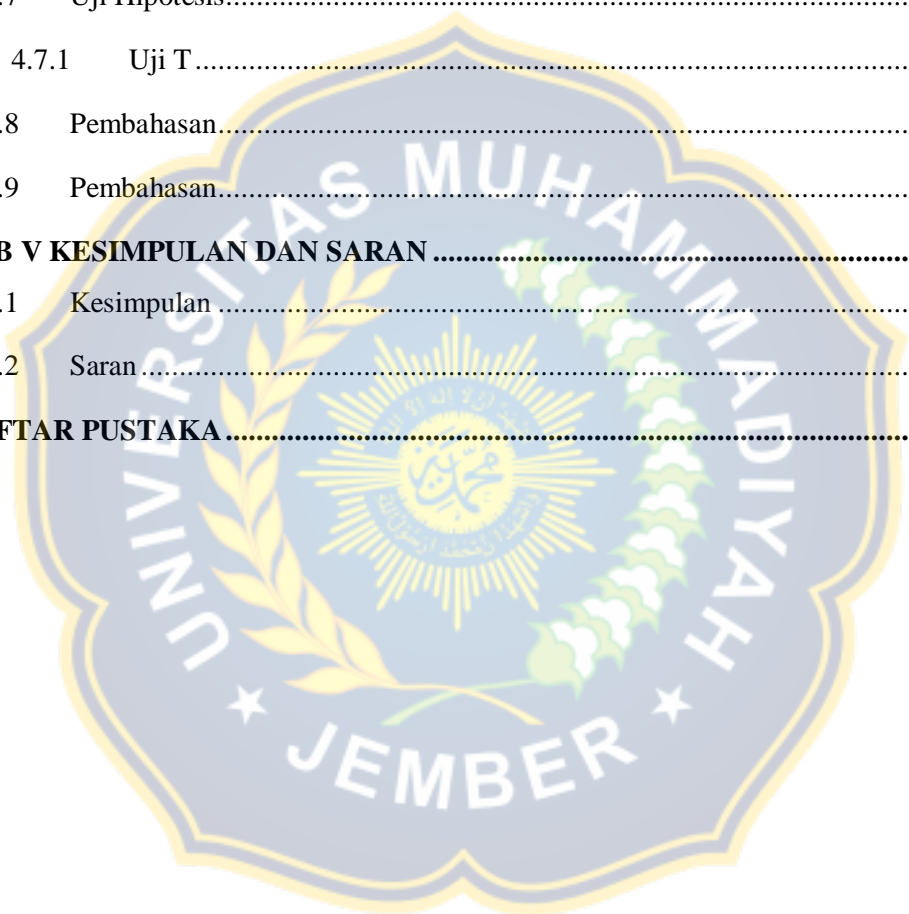
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
PERSEMBAHAN	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Pemasaran.....	10
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10
2.1.3 Manajemen Strategik	10
2.1.4 <i>Customer Value</i> (Nilai Pelanggan)	11

2.1.5	Konsep <i>Customer Value</i>	12
2.1.6	Keunggulan Bersaing	16
2.1.7	Faktor dalam Menciptakan Keunggulan Bersaing	18
2.1.8	Atribut yang Digunakan Dalam Mempertahankan Keunggulan Bersaing	18
2.2	Tinjauan Penelitian Terdahulu	19
2.3	Kerangka Konseptual.....	22
2.4	Hipotesis	23
2.4.1	Pengaruh nilai produk terhadap keunggulan bersaing	23
2.4.2	Pengaruh nilai pelayanan terhadap keunggulan bersaing	24
2.4.3	Pengaruh nilai personil terhadap keunggulan bersaing	24
2.4.4	Pengaruh nilai citra terhadap keunggulan bersaing	24
2.4.5	Pengaruh biaya terhadap keunggulan bersaing	24
2.4.6	Pengaruh waktu terhadap keunggulan bersaing.....	25
2.4.7	Pengaruh tenaga terhadap keunggulan bersaing	25
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Metode Penelitian	26
3.2	Identitas Variable.....	26
3.3	Definisi Operasional Variabel	26
3.4	Desain Penelitian	29
3.5	Jenis Data	29
3.6	Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.6.1	Populasi	29
3.6.2	Sampel Penelitian	30
3.7	Teknik Pengambilan Sampel.....	30

3.8	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.9	Teknik Pengukuran Data.....	31
3.10	Teknik Analisis Data	31
3.10.1	Uji Instrumen Data.....	32
3.10.2	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.10.3	Analisis Regresi Linier Berganda	33
3.10.4	Uji Hipotesis	34
3.10.5	Analisis Koefisien Determinasi	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
4.1.2	Visi C'Bezt Fried Chicken	35
4.1.3	Misi C'Bezt Fried Chiken	36
4.1.4	Struktur Organisasi C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember.....	36
4.1.5	Tenaga Kerja	37
4.1.6	Jam Kerja Karyawan.....	38
4.1.7	Sistem Upah.....	38
4.1.8	Aspek Produksi.....	38
4.1.9	Aspek Pemasaran.....	39
4.2	Data Kriteria Responden	39
4.3	Deskriptif Statistik Variabel Penelitian.....	41
4.4	Uji Instrumen Pengumpulan Data	51
4.4.1	Uji Validitas.....	51
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	52
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	53

4.6	Uji Asumsi Klasik	56
4.6.1	Uji Normalitas	56
4.6.2	Uji Multikolinieritas	56
4.6.3	Uji Heteroskedasitas	57
4.7	Uji Hipotesis.....	58
4.7.1	Uji T	58
4.8	Pembahasan.....	60
4.9	Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	65
DAFTAR PUSTAKA		66



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data penjualan C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember Tahun 2019...	6
Tabel 2. 1 Tabel Riset Penelitian Terdahulu	19
Tabel 4. 1 Jumlah Tenaga Kerja C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember	38
Tabel 4. 2 Responden Menurut Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 3 Responden Menurut Usia	40
Tabel 4. 4 Responden Menurut Pekerjaan	40
Tabel 4. 5 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Nilai Produk	41
Tabel 4. 6 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Nilai Pelayanan	43
Tabel 4. 7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Nilai Personil	44
Tabel 4. 8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Nilai Citra	46
Tabel 4. 9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Biaya	47
Tabel 4. 10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Waktu	48
Tabel 4. 11 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Tenaga	49
Tabel 4. 12 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Keunggulan Bersaing	50
Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Validitas	51
Tabel 4. 14 Hasil Pengujian Reliabilitas	53
Tabel 4. 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	53
Tabel 4. 16 Hasil Pengujian Multikolinearitas	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji T	58
Tabel 4. 18 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	23
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi C'Bezt Fried Chicken Tegal Besar Jember.....	36
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas	56
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pengantar Kuesioner	69
Lampiran 2 Identitas Responden	71
Lampiran 3 Pengisian Kuesioner	73
Lampiran 4 REKAPITULASI KUESIONER	78
Lampiran 5 Frekuensi Pernyataan Responden	80
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	105
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	111
Lampiran 9 Tabel R product Moment, dan Distribusi T	117
Lampiran 10 Dokumentasi	122

