

**PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP KINERJA
PEMASARAN PADA UKM SALON KECANTIKAN DESREE
KOTA KUPANG**

**RITNA IDAYANTI MASUS
17412552**

SKRIPSI

**Di Ajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Guna Memenuhi Sebagian Dari
Persyaratan-Persyaratan Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Manajemen**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG
2023**

PENGESAHAN SKIPSI
PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP KINERJA
PEMASARAN PADA UKM SALON KECANTIKAN DESREE
KOTA KUPANG



RITNA IDAYANTI MASUS
17412552

MENYETUJUI

Pembimbing I



Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP
NIDN: 0814076202

Pembimbing II



Alva E. Sjoen, SE.,MM
NIDN: 0831018301

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA
KUPANG

2023

SKRIPSI

**PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP KINERJA
PEMASARAN PADA UKM SALON KECANTIKAN DESREE KOTA
KUPANG**

RITNA IDAYANTI MASUS

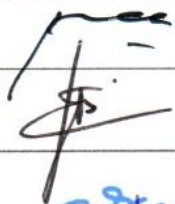



17412552



Telah Dipertahankan Didepan Dewan Penguji

Pada tanggal: 28 JULI 2023

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Penguji Utama	Jusuf Aboladaka, SE., MSI	
Penguji Anggota	Eka Imelda Seseli, SE., MM	
Penguji Anggota/Pembimbing I	Dr. Damaris Y. Koli, SE., MP	
Penguji Anggota/Pembimbing II	Alya E. Sjoen, SE., MM	

**SKRIPSI INI TELAH DITERIMA SEBAGAI SALAH SATU PERSYARATAN
UNTUK GELAR SARJANA EKONOMI**



Ketua Program Studi

Alya E. Sjoen, SE., MM
NIDN: 0831018301



UNIVERSITAS KRISTEN ARTHA WACANA KUPANG
FAKULTAS EKONOMI

Jln. Adisucipto Telp (0380) 881313 Oesapa – Kupang

SURAT PERNYATAAN PENELITIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini.

Nama : Ritna Idayanti Masus

NIM : 17412552

Program Studi : Manajemen Pemasaran

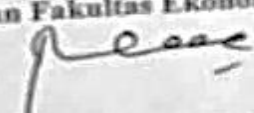
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul: "Pengaruh Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Pemasaran Pada UKM Salon Kecantikan Desre Kota Kupang." yang diusulkan dalam skema penelitian skripsi Tahun Akademik 2022/2023 bersifat original dan belum pernah diteliti oleh peneliti lain/penelitian sebelumnya.

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi


Jusuf Aboladaka, SE., M.Si
NIDN. 1506016701

Kupang, 24 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Ritna Idayanti Masus
NIM: 17412552

MOTTO
DIBERKATILAH
ORANG YANG MENGANDALKAN TUHAN DAN MENARUH
HARAPANYA KEPADA TUHAN. KARENA MASA DEPAN SUNGGUH
ADA, DAN HARAPAN-MU TIDAK AKAN
HILANG.

(YEREMIA 17:7 & AMSAL 23:18)

PERSEMBAHAN

Puji Syukur, hormat dan kemuliaan bagi Tuhan Yang Maha Esa yang atas kebaikan dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Ayah Mateos Masus dan Ibu Matelda Bailuma yang selalu memberi dukungan dalam doa dan bantuan demi kelancaran studi.
2. Ibu Dr.Frits O. Fanggidae, M.,Si selaku selaku Dosen Penasehat Akademik yang selalu menasehati penulis selama di bangku pendidikan.
3. Bapak Dr. Damaris Y. Koli, SE.,MP selaku pembimbing I, yang berkenan memberikan tambahan ilmu dan solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Alya E. Sjoen, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini.
5. Almameter yang Kubanggakan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tercinta.
6. Teman-teman seperjuangan pada Universitas Kristen Artha Wacana Kupang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu yang selalu membantu penulis dengan caranya masing-masing, kiranya budi baik yang telah diberikan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini mendapatkan berkat oleh Tuhan Yang Maha Esa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas hikmat pengetahuan dan kekuatan yang telah dianugerahkan serta campur tangannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP KINERJA PEMASARAN PADA UKM SALON KECANTIKAN DESREE KOTA KUPANG”** Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini dapat diselesaikan atas dukungan Bapak/Ibu Dosen dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, maka pada kesempatan ini pula penulis ingin menyampaikan ucapan terima terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ayub Meko, M.Si selaku Rektor Universitas Kristen Artha Wacana Kupang.
2. Bapak Jusuf Aboladaka, S.E., M..Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, S.E., M.P. selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi
4. Ibu Alya Elita Sjoen, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen
5. Ibu Dr.Frits O. Fanggidae. MSI selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Ibu Dr. Damaris Y. Koli, S.E., M.P selaku pembimbing I yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan skripsi.
7. Ibu Alya E. Sjoen, SE.,MM selaku selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama menyusun penulisan skripsi

dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan dalam penulisan skripsi ini

8. Bapak Jusuf Aboladaka, SE.,M.Si selaku penguji utama dan Eka Seseli, SE.MM selaku penguji kedua.
9. Seluruh Staf Dosen FE-UKAW Kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan.
10. Seluruh Karyawan FE-UKAW kupang yang telah mengajar dan mendidik penulis selama di bangku pendidikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis membuka diri terhadap segala saran dan kritik yang kondusif. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca. Terima kasih. Teriring salam Doa yang tulus.

Kupang, 27 Juni 2023

Ritna Idayanti Masus

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PENULISAN SKRIPSI	
MOTTO	i
PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Masalah Penelitian	9
1.3. Persoalan Penelitian	10
1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	10
3.1.1 Tujuan Penelitian	10
3.1.2 Manfaat Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Kinerja Pemasaran	12
2.2. Orientasi Pelanggan	17

2.3. Konsep Penelitian	25
2.4. Hipotesis Dan Kerangka Dasar Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Populasi Dan Sampel	29
3.2. Teknik Pengumpulan Data	30
3.3. Indikator Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep.....	31
3.4. Teknik Analisis Data	32
3.4.1 Analisis pendahuluan	32
3.4.2 Analisis Lanjutan	33
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN HASIL ANALISIS	36
4.1. Gambaran umum Objek Penelitian	36
4.2. Analisis Pendahuluan	39
4.1.1 Deskripsi Indikator Kinerja Pemasaran.....	39
4.1.2 Deskripsi Indikator Orientasi Pelanggan.....	40
4.3. Analisis Lanjutan.....	42
4.2.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	42
4.2.2 Uji F.....	43
4.2.3 Uji Koefisien Determinasi	43
4.4. Bahasan Hasil Analisis	44
BAB V PENUTUP.....	46
5.1. Kesimpulan.....	46
5.2. Implikasi Teoritis	46

5.3. Implikasi Terapan	47
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	50

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Penjualan Salon Kecantikan Desree di Kota Kupang Tahun 2018-2023.	7
Tabel 3.1. Indikator, Empirik Dan Skala Pengukuran Konsep	32
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Menurut Usia Responden	38
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Menurut Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
Tabel 4.4. Variabel Kinerja Pemasaran	40
Tabel 4.5. Variabel Orientasi Pelanggan	41
Tabel 4.6. Analisis Regresi Linier Sederhana	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Berpikir.....	28
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	51
Lampiran 1 Data Jawaban Responden	54
Lampiran 2 Data Hasil Analisis SPSS 23	56