

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN ORIENTASI
PASAR TERHADAP KINERJA PEMASARAN
GRAB DI SINGARAJA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
I Nyoman Yoga Kusuma Jaya
NIM 2117041273**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

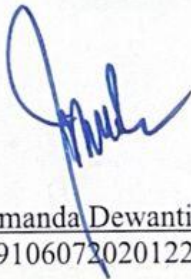
Skripsi oleh I Nyoman Yoga Kusuma Jaya ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 12 Juni 2025

Dewan Penguji,



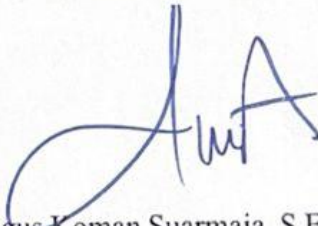
Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

(Anggota)



Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M.
NIP. 199105122023211031

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Juni 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



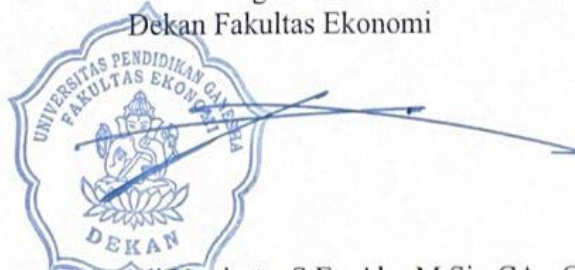
Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Pengaruh Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran Grab di Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,



I Nyoman Yoga Kusuma Jaya
NIM. 2117041273

MOTTO

**“KEBERHASILAN KETIKA KESEMPATAN BERTEMU DENGAN
KEMAMPUAN”**



KATA PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, penulis mempersembahkan skripsi ini sebagai ungkapan terima kasih atas segala rahmat, petunjuk, dan kekuatan yang telah diberikan selama proses penyelesaian studi. Di tengah berbagai tantangan, keterbatasan, dan keraguan yang sempat muncul, penulis meyakini bahwa segala kelancaran dan kemudahan yang diperoleh tidak terlepas dari pertolongannya. Oleh karena itu, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas segala karunianya.

Karya ini penulis persembahkan secara khusus kepada kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan, doa dan semangat dalam setiap langkah perjalanan hidup penulis. Kepada kakak dan keluarga besar, yang senantiasa memberikan dukungan dan kasih sayang yang tak ternilai. Ucapan terima kasih yang tulus juga penulis sampaikan kepada seluruh jajaran pimpinan dan dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, khususnya kepada Rektor, Dekan, Ketua Jurusan, Koordinator Program Studi, para dosen, serta para pembimbing dan penelaah, yang telah membimbing dengan penuh dedikasi dan ketulusan.

Skripsi ini juga dipersembahkan kepada teman-teman, sahabat, dan pasangan yang telah menjadi tempat berbagi semangat, tawa, dan motivasi dalam setiap prosesnya. Terakhir, kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, penulis haturkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga karya ini dapat menjadi kontribusi kecil bagi ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya.

Terimakasih

PRAKATA

Puji Syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran Grab di Singaraja"**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., CA., CPA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
4. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Prodi S1 Manajemen atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
5. Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku Penelaah yang telah memberikan bimbingan, arahan petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Staf dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
10. Pengguna layanan aplikasi Grab yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner penelitian dan dukungan kepada penulis selama menyusun skripsi ini.
11. Kedua orang tua (I Wayan Satriya, S.Tp. dan Ni Made Suarti), kakak (Ns. Febi Pramita Lestari, S.Kep., dan Kadek Lisa Pradnyamita, S.Kep.) serta keluarga besar yang tiada hentinya selalu memberikan semangat dan dorongan moral dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Terima kasih untuk diri sendiri, yang telah melewati berbagai tantangan, kelelahan, dan saat-saat penuh keraguan dalam hati. Terima kasih karena tetap kuat menghadapi proses yang tidak mudah ini. Tanpa semangat dan tekad yang konsisten, skripsi ini mungkin tidak akan pernah terselesaikan. Semoga kerja keras ini menjadi bukti bahwa diri ini mampu melewati segala rintangan dan terus bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik.
13. Terima kasih dari dalam hati penulis sampaikan kepada Komang Dini Anggreliya yang telah menjadi rekan, sahabat sekaligus pasangan dalam melalui suka dan duka selama menempuh perkuliahan sampai dengan selesainya skripsi ini. Terimakasih atas kerjasama, saran, perhatian dan kebersamaannya, sehingga memberikan penulis semangat lebih dalam penyelesaian skripsi ini. Dengan kehadiranmu penulis percaya bahwa setiap langkah perjalanan ini akan terasa lebih mudah jika senantiasa bersamamu. Semoga kebersamaan ini tetap terjaga sampai nanti kita bisa menjalani kehidupan bersama.
14. Sahabat dan teman-teman yang senantiasa membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Maka dari itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 30 Juni 2025

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Pembatasan Masalah.....	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN TEORI.....	11
2.1 Kinerja Pemasaran.....	11
2.1.1 Pengertian Kinerja Pemasaran.....	11
2.1.2 Indikator Kinerja Pemasaran	12
2.2 Inovasi Produk.....	13
2.2.1 Pengertian Inovasi Produk.....	13
2.2.2 Indikator Inovasi Produk	14
2.3 Orientasi Pasar	15
2.3.1 Pengertian Orientasi Pasar.....	15
2.3.2 Indikator Orientasi Pasar	15
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	16
2.4.1 Hubungan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran.....	16
2.4.2 Hubungan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran.....	17

2.4.3 Hubungan Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran	18
2.5 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.6 Kerangka Berfikir	20
2.7 Hipotesis Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	23
3.2 Rancangan Penelitian.....	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	24
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	24
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	25
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	25
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	27
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	28
3.7.1 Uji Instrumen Penelitian.....	28
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	30
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	32
3.7.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.7.5 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	33
3.7.6 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Data	36
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	37
4.1.3 Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan	37
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	38
4.1.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	39
4.2 Pengujian Asumsi	40
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	40

4.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
4.4 Koefisien Determinasi (R^2).....	44
4.5 Pengujian Hipotesis	45
4.5.1 Hasil Uji Simultan (Uji-F).....	45
4.5.2 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	46
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	47
4.6.1 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kinerja Pemasaran Grab di Singaraja.....	47
4.6.2 Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran Grab di Singaraja.....	49
4.6.3 Pengaruh Inovasi Produk dan Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Pemasaran Grab di Singaraja	52
4.7 Implikasi	54
4.8 Keterbatasan Penelitian	56
BAB V PENUTUP.....	58
5.1 Rangkuman.....	58
5.2 Simpulan.....	59
5.3 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Top Brand Index Transportasi Online di Indonesia.....	3
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	25
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia	37
Tabel 4.3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	38
Tabel 4.4 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pendapatan	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolineritas	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan.....	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Layanan Aplikasi Transportasi <i>Online</i> Pilihan Masyarakat Indonesia Tahun 2023.....	2
Gambar 1.2 Survei Layanan Aplikasi Transportasi Pilihan Masyarakat di Singaraja	67
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Grafik P-Plot of <i>Regression Standardized Residual</i>	40
Gambar 4.2 Hasil Grafik Scatterplot.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Survei Layanan Aplikasi Transportasi Pilihan Masyarakat di Singaraja	67
Lampiran 02. Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 03. Tabulasi Uji Validitas dan Reliabilitas	72
Lampiran 04. Tabulasi Data Kuesioner	80
Lampiran 05. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Penelitian	86
Lampiran 06. Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 07. Hasil Output SPSS Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)	93
Lampiran 08. Hasil Output SPSS Uji Hipotesis Secara Simultan dan Parsial	94
Lampiran 09. Dokumentasi.....	95

