

**BUSSINESS PERFORMANCE IN AUTOMOTIVE VEHICLE
CUSTOMS IN INDONESIA**

(Studi Empiris : Builders/owner bengkel custom dan modifikasi di
Indonesia)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat
guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Herma Rio Candra S.

Nim : 19414931

Program Studi : Manajemen

PROGAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Bussiness Performance In Automotive Vehicle Customs
in Indonesia

Nama : Herma Rio Candra Saputra

NIM : 19414927

Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 14 Agustus 2001

Program Studi : Manajemen

Isi dan format disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1)
pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Ponorogo, 28 Maret 2023

Pembimbing II



Dwi Warni Wahyu., SE., MM
NIDN. 071004892

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji I



Adi Santoso, SE., MM
NIDN. 0727118803

Dosen Penguji :
Dosen Penguji II



Naning Kristiyana, SE., MM
NIDN. 0721117501

Dosen Penguji III



Wahna Widhianingrum, SP., MM
NIDN. 0707118602

RINGKASAN

Herma Rio Candra S. (19414927)

Manajemen

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Bussiness Performance in Automotive Vehicle Customs Business in Indonesia. Penelitian ini menggunakan dasar RBV dalam analisa fenomena dan temuan penelitian. Populasi penelitian ini adalah owner dari bengkel customs di seluruh Indonesia. Jumlah sample tersebut ditentukan menggunakan persamaan table Isaac sehingga diperoleh jumlah sample sebanyak 309 responden. Pengambilan data menggunakan kuisioner yang dibagikan secara offline dan online. Pengukuran data menggunakan Jawaban Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju, dengan skala 1 sampai 4. Pengolahan data menggunakan aplikasi SMART PLS3. Hasil penelitian ini menemukan bahwa Customer Orientation, Adaptive Technology, dan Marketing Capability berpengaruh positif terhadap Bussines Performance bengkel custom. Hal ini terlihat dari hasil uji Validitas diskriminat dan final result olah data Smart PLS3. Hasil temuan penelitian ini mendukung kajian bahwa Customer Orientation terhadap pelanggan bengkel, Adaptive Technology bengkel dalam produksi motor custom dan Marketing Capability yang dimiliki oleh bengkel custom berpengaruh baik dalam jangka panjang. Hal ini, diperkuat karena bengkel custom merupakan salah satu industri jasa yang mengutamakan kebutuhan dan keinginan pelanggannya, mereka bekerja dan produksi atas adanya permintaan pasar online dan offline selain dari keperluan aset perusahaan. Pemanfaatan dan penerapan technology dalam penyelesaian motor custom akan diperhatikan oleh masyarakat dan customer mereka. Hal ini, sesuai dengan pendapat yang diberikan oleh para builders custom yang saya temui. Mereka memaparkan, bahwa kita dalam melakukan produksi motor custom harus memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pelanggan yang akan berpengaruh terhadap permintaan pasar dari pesanan motor custom yang akan kita kerjakan nantinya. Hasil ini mendukung temuan bahwa penelitian terhadap builders custom akan meningkat jika, kita bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta pasar secara meluas atau komersil.

Kata Kunci : Customer Orientasion, Adaptive Technology, Marketing Capability, Bussiness Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “**Bussiness Performance In Automotive Vehicle Customs in Indonesia**” sesuai dengan yang telah direncanakan.

Penulisan laporan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Pendidikan Stata 1 di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Pada kesempatan ini penulis memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

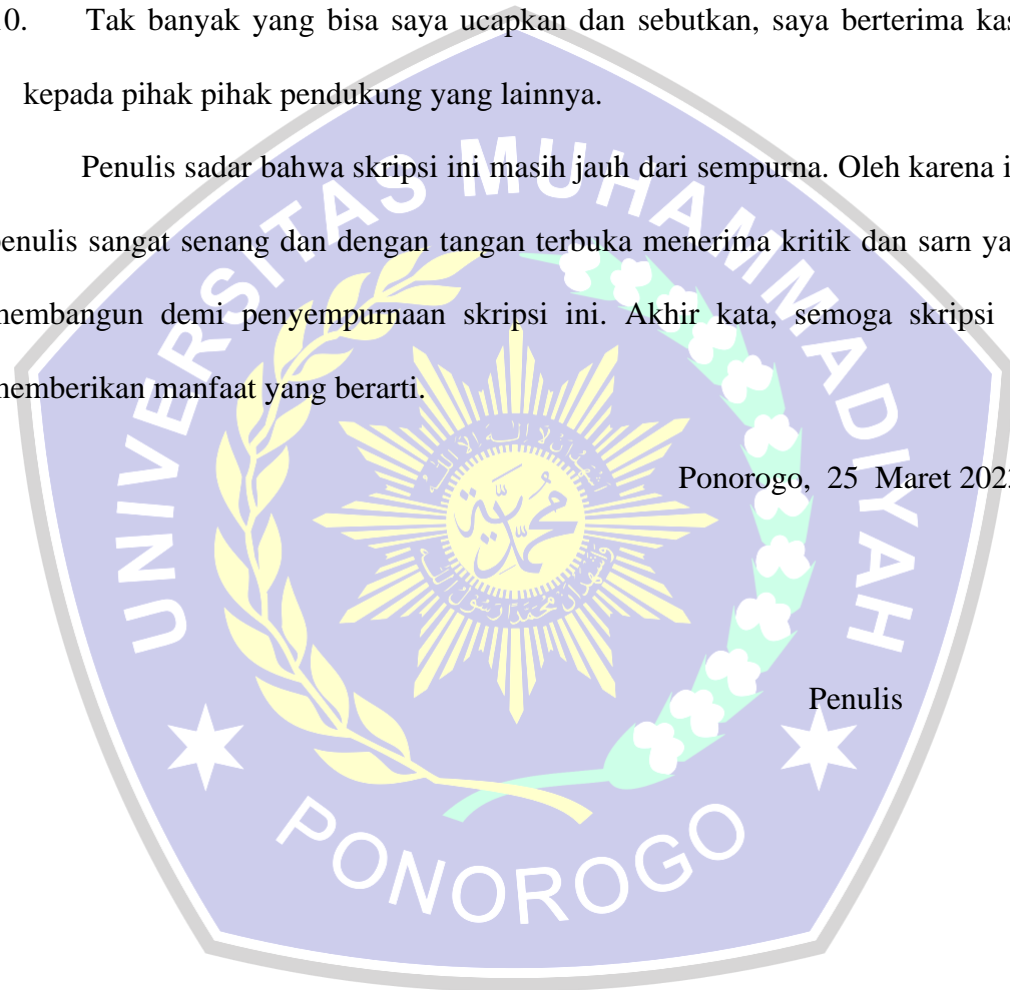
1. Ibu saya yang telah memberikan dukungan, semangat, do'a dan ridhonya.
2. Alm. Ayah saya yang memberikan restunya kepada saya dari atas sana.
3. Bapak Adi Santoso, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Seluruh dosen Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogoyang telah memberikan ilmu pengetahuan selama kuliah.
7. Teman dari ASD (Angkringan Solo Damai) yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan semangat hingga mendampingi saat saya sidang.

8. Ucapan terima kasih kepada teman – teman saya dalam team publikasi Sinta 2 yang di bimbing oleh bapak Adi Santoso SE., MM.
9. Terima kasih kepada support sistem yang memberikan dukungan dan bisa saling menyemangati dalam berbagai urusan di luar pengerjaan skripsi saya ini.
10. Tak banyak yang bisa saya ucapkan dan sebutkan, saya berterima kasih kepada pihak pihak pendukung yang lainnya.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat senang dan dengan tangan terbuka menerima kritik dan sarn yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat yang berarti.

Ponorogo, 25 Maret 2023

Penulis



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 25 Maret 2023

Herma Rio Candra S.
NIM 19414927



MOTTO

LIFE FULL OF FREEDOM “ HIDUP ADALAH SEBUAH KEBEBASAN”.

PERTARUHKAN APA YANG MEMBUAT KAMU MENJADI
LEBIH JAUH KEDEPAN.

PRIA BUKAN DI LIHAT DARI OMONGANNYA TAPI,
DINILAI DARI PEMBUKTIAN DAN ATTITUDENYA.

KESEMPATAN TIDAK AKAN DATANG 2 KALI, TETAPI
KESEMPATAN ITU DATANG KEPADA MEREKA YANG TIDAK
PERNAH BERHENTI MENCoba.



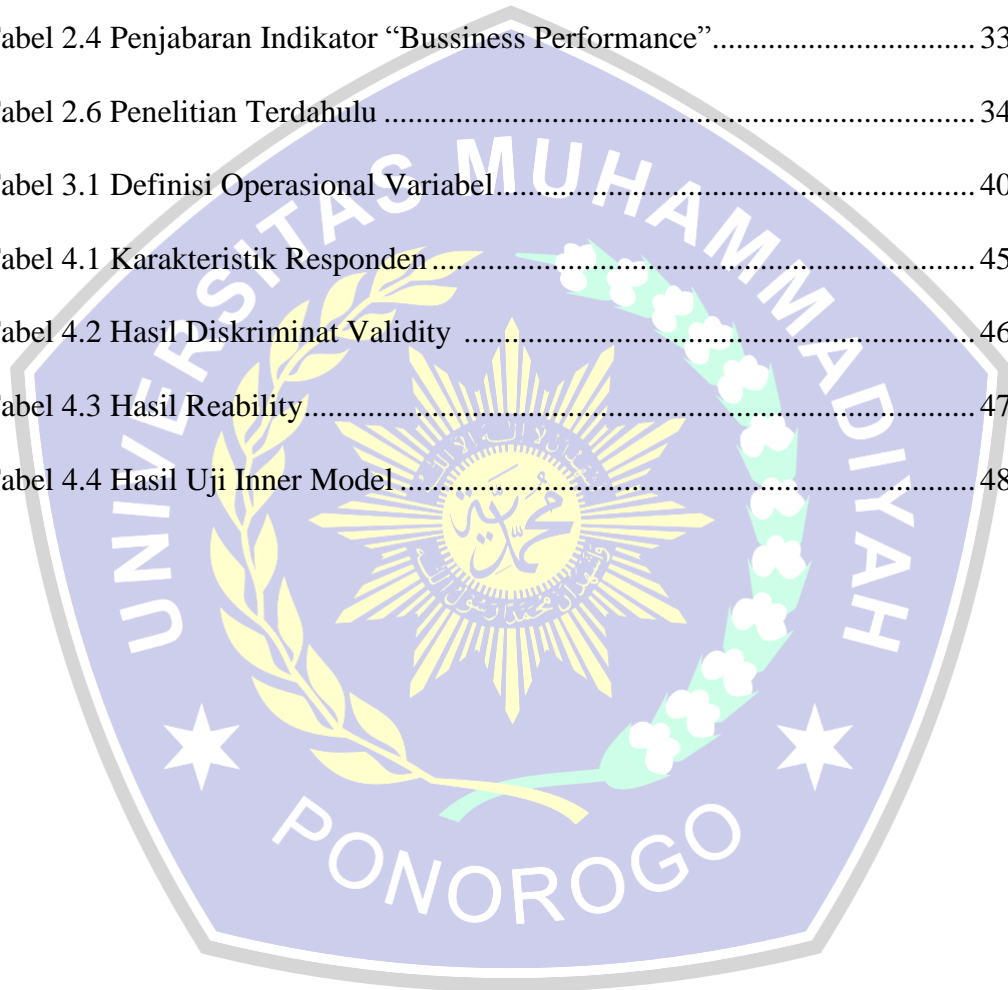
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN.....	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Research Based View (RBV).....	13
2. Customer Orientation	16
3. Adaptive Technology	20
4. Marketing Capabilities	25
5. Bussiness Performance.....	28
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Model Kerangka Penelitian.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	37

B. Populasi Dan Sampel Penelitian	37
1. Populasi	37
2. Sampel	38
C. Jenis Data Penelitian	38
1. Data Primer	38
2. Data Sekunder	38
D. Metode Pengambilan Data	39
1. Observasi	39
2. Kuesioner	40
E. Definisi Operasional Variabel	41
F. Metode Analisis Data	43
1. Outer Model	43
2. Inner Model	44
3. Uji Hipotesa	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Identitas Responden	45
B. Hasil Uji Outer Model	46
C. Hasil Uji Inner Model	49
D. Hasil Uji Hipotesa	52
E. Pembahasan	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap	6
Tabel 2.1 Penjabaran Indikator “Customer Orientation”	18
Tabel 2.2 Penjabaran Indikator “Adaptive Technology”	23
Tabel 2.3 Penjabaran Indikator “Marketing Capabilities”	27
Tabel 2.4 Penjabaran Indikator “Bussiness Performance”	33
Tabel 2.6 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	45
Tabel 4.2 Hasil Diskriminat Validity	46
Tabel 4.3 Hasil Reability	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Inner Model	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar model penelitian	36
Gmabar 4.1 Gambar hasil penelitian.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Bukti submit di jurnal sinta 2 &3	67
Lampiran 2 Bukti Plagiasi	69
Lampiran 3 Kuesioner	69

