

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA CHAMPION CAFÉ MEDAN

¹Intan Bona Rejeki Sinaga, ²Elizabeth Haloho

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Sari Mutiara Indonesia Medan

Email : intansinaga63@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on competitive advantage at Champion Café Medan. The method used is descriptive quantitative. The data collection technique used a questionnaire and the sampling technique used was random sampling. The sample in this study were 99 respondents or customers of Champion Café Medan. The analysis technique uses multiple regression. The results of this study indicate that (1) there is a positive and significant relationship between tangibles and competitive advantage, where t_{count} is 11.594, while t_{table} with $N = 99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($11.594 > 1.661$). (2) there is a positive and significant relationship between reliability and competitive advantage, where t_{count} is 4.095, while t_{table} with $N = 99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($4.095 > 1.661$). (3) there is no positive and significant relationship between empathy and competitive advantage, where t_{count} is 0.780, while t_{table} with $N=99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} < t_{table}$ ($0.780 < 1.661$). (4) there is no positive and significant relationship between responsiveness and competitive advantage, where t_{count} is -5.429, while t_{table} with $N = 99$ at the 10% significance level is 1.661, so $t_{count} < t_{table}$ ($-5.429 < 1.661$). (5) there is a positive and significant relationship between assurance and competitive advantage, where t_{count} is 5.124, while t_{table} with $N = 99$ at 10% significance level is 1.661, so $t_{count} > t_{table}$ ($5.124 > 1.661$).

Keywords: Service Quality, Competitive Advantage

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis saat ini berkembang sangat pesat, yang menciptakan persaingan yang semakin ketat. Hal ini yang menuntut para pelaku bisnis untuk lebih peka, kritis dan kreatif terhadap perubahan yang ada. Syarat yang harus dipenuhi suatu perusahaan atau bisnis agar dapat mencapai sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Untuk mencapai tujuan itu sendiri tidaklah mudah, oleh sebab itu perusahaan harus memberikan pelayanan (*service*) yang baik agar dapat mempertahankan pelanggan dan mampu bersaing dengan perusahaan atau pebisnis dengan bidang usaha yang sama yaitu cafe.

Namun disisi lain, hal tersebut menimbulkan persaingan antar pebisnis yang semakin kompetitif. Dalam kondisi demikian, para berbisnis perlu membenahi kembali strategi bersaingnya agar

posisinya didalam persaingan tetap kuat dan mampu bertahan. Para pelaku usaha café dapat menerapkan kombinasi beberapa strategi bersaing untuk mempertahankan kemampuan laba jangka panjang. Namun pada dasarnya, tujuan akhir dari setiap penerapan strategi tersebut adalah untuk meraih keunggulan bersaing.

Keunggulan bersaing merupakan suatu hal yang harus dimiliki oleh perusahaan agar dapat memenangkan persaingan dalam industri dengan para perusahaan sejenis. Di kota Medan bisnis ini merupakan bisnis yang memiliki daya tarik yang besar khususnya bagi kaum anak-anak muda yang ingin memulai bisnis. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pendataan yang dilakukan Badan Pusat Statistik Sumatera Utara pada tahun 2019 dimana terlihat usaha akomodasi dan penyediaan makanan dan minuman sebesar 7,92% dari total usaha. Dari

kategori usaha perdagangan, industri pengolahan, penyediaan akomodasi, serta makanan dan minuman, menjadi tempat mata pencaharian dua pertiga total tenaga kerja di Sumatera Utara sebesar 2,1 juta orang.

Persaingan dalam bisnis cafe dan selera konsumen yang berbeda-beda merupakan faktor yang mempengaruhi pengambilan kebijaksanaan dalam pengembangan usaha bisnis cafe pada umumnya. Untuk memenangkan persaingan tersebut, maka para pelaku bisnis café harus mampu menciptakan sesuatu yang berbeda dari pebisnis lainnya yaitu dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan yang datang benar-benar merasa nyaman dari sisi pelayanan yang diberikan oleh café tersebut. Hal ini juga dilakukan oleh Champion Café medan.

Permasalahan kualitas pelayanan yang terjadi pada Champion Café Medan yaitu terkait hal interior atau suasana yang cenderung hanya bernuansa bola saja. Dimana pelanggan lain merasa bosan karena tidak adanya interior café yang bisa dijadikan sebagai objek berfoto. Hal ini saya simpulkan setelah melakukan survey terhadap 10 orang pelanggan café ini. Yang menyimpulkan bahwa konsumen Champion Café Medan masih kurang puas atas fasilitas yang disediakan, khususnya untuk interior café. Dimana pelanggan merasa bosan dan kurang tertarik dengan suasana café yang hanya bernuansa bola.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis ingin membahas beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?
2. Apakah ada pengaruh *emphaty* (empati) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?
3. Apakah ada pengaruh *realibility* (keandalan) terhadap keunggulan

bersaing pada Champion Café Medan?

4. Apakah ada pengaruh *responsiveness* (daya tanggap) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?
5. Apakah ada pengaruh *assurance* (jaminan) terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan?

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Tjiptono, 2016:59)

Defenisi lain di kemukakan oleh Mauludin (2013:67) bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012) terdapat 5 dimensi kualitas layanan yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- b. Empati (*Emphaty*), bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
- c. Keandalan (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

- d. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- e. Jaminan (*Assurance*), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Berdasarkan 5 dimensi tersebut dapat dikatakan bahwa kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai alat ukur bagi perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

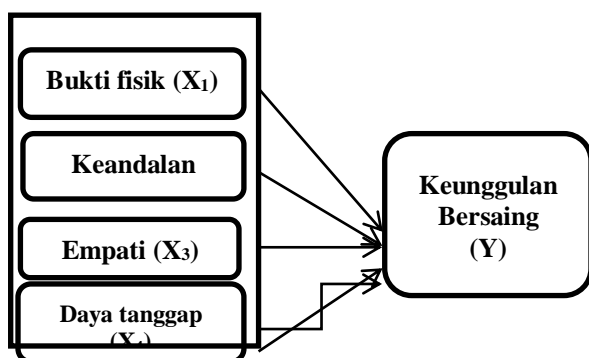
Keunggulan Bersaing

Keunggulan bersaing merupakan keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan, dimana keunggulannya digunakan untuk kompetisi dan bersaing dengan perusahaan lainnya. Setiawan (2012) menjelaskan bahwa keunggulan bersaing (*competitive advantage*) adalah jantung kinerja pemasaran untuk menghadapi persaingan. Keunggulan bersaing meliputi penentuan posisi yaitu suatu usaha untuk memaksimalkan nilai kemampuan yang membedakannya dari pesaing.

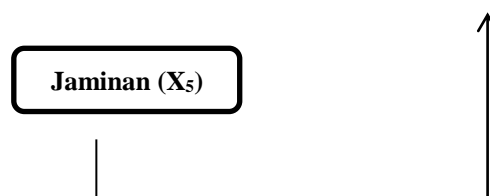
Keunggulan bersaing pada dasarnya tumbuh dari nilai-nilai atau manfaat yang diciptakan oleh perusahaan bagi para pembelinya, pelanggan umumnya lebih memilih membeli produk atau jasa yang memiliki nilai lebih dari yang diinginkan atau diharapkannya.

Beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur keunggulan bersaing adalah keunikan produk, kualitas produk dan harga bersaing.

- a. Keunikan produk adalah keunikan produk perusahaan yang memadukan nilai seni dengan selera pelanggan. Sebagai sebuah terobosan yang dihasilkan perusahaan dalam menuangkan hasil ide-ide atau gagasan sehingga menciptakan sesuatu yang berbeda atau unik dari yang lain (pesaing) sehingga mampu memiliki daya tarik bagi pelanggan.
- b. Kualitas produk adalah kualitas dari produk yang berhasil diciptakan oleh perusahaan. Pintar dalam memilih bahan baku yang bermutu tinggi, sehingga menghasilkan produk yang berkualitas atau lebih dibandingkan pesaing.
- c. Harga bersaing adalah kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan harga produknya dengan harga umum di pasaran. Dengan terciptanya suatu produk yang unik dan berkualitas, perusahaan harus bisa menyesuaikan harga.



Model Peneliti



Gambar 1 Kerangka Penelitian

- H1: *Tangible* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
- H2: *Emphaty* (empati) berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
- H3: *Realibility* (keandalan) berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
- H4: *Responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.
- H5: *Assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian dengan survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan dan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing Pada Champion Café Medan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Champion Café Medan tiga bulan terakhir selama tahun 2019. Teknik pengambilan sampel memakai *random sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99 orang.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dilakukan oleh peneliti berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Skala pengukuran variabel dengan menggunakan Skala Likert.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,843	16

Output SPSS di atas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* 0.843 > 0.60 sehingga dapat disimpulkan kuesioner pernyataan reliable, dan dapat disebarkan kepada responden untuk dapat dijadikan sebagai instrument penelitian.

Tabel 2 Hasil Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,167	1,285		4,022	,000
Bukti Fisik	1,782	,154	,914	11,594	,000
Keandalan	,578	,141	,247	4,095	,000
Empati	,084	,107	,043	,780	,437
Daya Tanggap	-1,263	,233	-,486	-5,429	,000
Jaminan	1,105	,216	,351	5,124	,000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Persamaan regresi linier berganda diperoleh dari tabel diatas dengan melihat kolom Unstandardized Coefficients B sebagai berikut:

$$Y = 5,167 + 1,782 + 0,578 + 0,084 - 1,263 + 1,105$$

Tabel 3 Uji Parsial (Uji-t)
Coefficients^a

Model	t	Sig.
(Constant)	4,022	,000
Bukti Fisik	11,594	,000
Keandalan	4,095	,000
Empati	,780	,437
Daya Tanggap	-5,429	,000
Jaminan	5,124	,000

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

Berdasarkan tabel dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Bukti fisik berpengaruh terhadap variabel keunggulan bersaing. Hal ini dapat dilihat dari thitung 11,594 > 1.661 dan nilai signifikansinya 0,000 < 0,1.
- Keandalan berpengaruh terhadap variabel keunggulan bersaing. Hal ini dapat dilihat dari thitung 4,095 > 1.661 dan nilai signifikansinya 0,000 < 0,1.
- Bukti fisik tidak berpengaruh terhadap variabel keunggulan bersaing. Hal ini dapat dilihat dari thitung 0,780 < 1.661 dan nilai signifikansinya 0,437 > 0,1.
- Daya tanggap tidak berpengaruh terhadap variabel keunggulan bersaing. Hal ini dapat dilihat dari thitung -5,429 < 1.661.
- Bukti fisik berpengaruh terhadap variabel keunggulan bersaing. Hal ini dapat dilihat dari thitung 5,124 > 1.661 dan nilai signifikansinya 0,000 < 0,1.

Tabel 4 Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	881,096	5	176,219	58,770	,000 ^b

Residual	266,862	89	2,998		
Total	1147,958	94			

a. Dependent Variable: Keunggulan Bersaing

b. Predictors: (Constant), Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap

Pada tabel dapat dilihat bahwa nilai f hitung adalah sebesar 58,770 dengan tingkat signifikansi 0.000, sedangkan nilai f tabel pada $\alpha = 10\%$ adalah 1,84. Maka dapat disimpulkan $f_{hitung} (58,770) > f_{tabel} (1,84)$ dan tingkat signifikansinya $0,000 < 0,10$. Hal ini menghasilkan bahwa hasil penelitian dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan demikian bukti fisik, keandalan, empati, daya tanggap, dan jaminan secara simultan bersama-sama berpengaruh terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan.

Tabel 4 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,876 ^a	,768	,754	1,732

a. Predictors: (Constant), Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap

Berdasarkan output diatas diketahui nilai R Square sebesar 0,768, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen adalah sebesar 76,8%.

Pembahasan

Pengaruh Bukti Fisik terhadap Keunggulan Bersaing

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (uji-t) dengan menggunakan program SPSS dimana nilai $t_{hitung}(11,594)$ lebih

besar dari $t_{tabel}(1,661)$. Ini menggambarkan bahwa pelanggan sangat puas atas kenyamanan ruangan dan fasilitas yang disediakan oleh Champion Café Medan. Hasil ini sesuai dengan kondisi pada Champion Café Medan, dimana suasana ruangnya sangat nyaman dan fasilitas yang disediakan juga lengkap. Serta lokasi Champion Café yang strategis sehingga mudah untuk dikunjungi.

Pengaruh Keandalan Terhadap Keunggulan Bersaing

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa keandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (uji-t) dengan menggunakan program SPSS dimana nilai $t_{hitung}(4,095)$ lebih besar dari $t_{tabel}(1,661)$. Ini menggambarkan bahwa pelanggan sangat puas atas pelayannya yang diberikan oleh Champion Café Medan. Hasil ini sesuai dengan kondisi pada Champion Café Medan, dimana karyawan yang bertugas menyajikan makan tepat waktu, serta melayani pelanggan dengan baik mulai dari awal hingga akhir.

Pengaruh Empati Terhadap Keunggulan Bersaing

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa empati tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (uji-t) dengan menggunakan program SPSS dimana nilai $t_{hitung}(0,780)$ lebih besar dari $t_{tabel}(1,661)$. Ini menggambarkan bahwa pelanggan tidak puas atas tindakan karyawan Champion Café Medan yang lebih mendahulukan untuk melayani pelanggan tetap daripada pelanggan yang hanya beberapa kali berkunjung atau yang pertama kali berkunjung.

Pengaruh Daya Tanggap terhadap Keunggulan Bersaing

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (uji-t) dengan menggunakan program SPSS dimana nilai $t_{hitung}(-5,429)$ lebih besar dari $t_{tabel}(1,661)$. Ini menggambarkan bahwa pelanggan tidak puas atas penanganan keluhan yang diberikan oleh Champion Café Medan terhadap keluhan pelanggan.

Pengaruh Jaminan terhadap Keunggulan Bersaing

Hasil analisis penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Champion Café Medan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengujian yang dilakukan secara parsial (uji-t) dengan menggunakan program SPSS dimana nilai $t_{hitung}(5,124)$ lebih besar dari $t_{tabel}(1,661)$. Ini menggambarkan bahwa pelanggan sangat puas atas kebersihan yang diberikan oleh Champion Café Medan. Mulai dari makanan yang higienis, tempat yang bersih dan nyaman, serta keramahan yang diberikan karyawan dalam melayani pelanggan.

Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Empati, Daya Tanggap dan Jaminan Terhadap Keunggulan Bersaing

Secara bersama-sama bukti fisik, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini ditunjukkan oleh hasil nilai dari f_{hitung} pada bukti fisik, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan yang lebih besar dari $f_{tabel}(58,770 > 1,83)$, hal ini juga diperkuat oleh nilai signifikan f_{hitung} yang berada dibawah nilai alpha ($0,000 < 0,10$).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 22 maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Setelah dilakukan uji hipotesis secara parsial (Uji-t) variabel bukti fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil ini sesuai dengan penelitian Gilang Guniawan (2015) yang menyatakan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.
2. Setelah dilakukan uji hipotesis secara parsial (Uji-t) variabel keandalan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil ini sesuai dengan penelitian Gilang Guniawan (2015) yang menyatakan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.
3. Setelah dilakukan uji hipotesis secara parsial (Uji-t) variabel empati secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap keunggulan bersaing.
4. Setelah dilakukan uji hipotesis secara parsial (Uji-t) variabel daya tanggap secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.
5. Setelah dilakukan uji hipotesis secara parsial (Uji-t) variabel jaminan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hasil ini sesuai dengan penelitian Gilang Guniawan (2015) yang menyatakan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.
6. Secara simultan variabel bukti fisik, keandalan, empati, daya tanggap dan jaminan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Hal ini sesuai dengan penelitian Wachjuni (2014) yang menyatakan adanya pengaruh

yang positif dan signifikan secara simultan antara indikator dari kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing.

Saran

Dari analisis data dan penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada pengelola Wisata Pelaruga adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Khususnya dari segi daya tanggap, dimana dalam penelitian ini daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan perusahaan masih kurang. Hal ini didapatkan setelah mengolah data kuesioner yang telah diisi oleh pelanggan Champion Café Medan. Hal yang harus dilakukan oleh Champion Café Medan terkait dengan hal ini yaitu harus lebih respon akan kebutuhan pelanggan. lebih peduli dengan keluhan pelanggan dengan cara membuat kotak saran untuk menampung semua keluhan dari pelanggan.
2. Hal yang kedua yang harus diperhatikan lagi terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yaitu mengenai empati (*emphaty*). Dimana dari hasil data yang diolah dalam penelitian ini perusahaan kurang peduli dengan keluhan pelanggan. Untuk mengatasi hal ini perusahaan harus membuat kotak saran untuk menampung semua keluhan dari pelanggan dan segera menangani keluhan pelanggan dengan prosedur yang tepat.
3. Dengan lebih meningkatkan kualitas pelayanan café ini dari berbagai aspek yang ada akan menjadi kekuatan tersendiri bagi Champion Café Medan untuk bersaing dengan café-café lain yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadia, Heru, (2017). *Pengaruh Keunggulan Kompetitif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Objek Wisata Air "Owabong"*. Purbalingga. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Budiarti, Endah, (2018). *Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan, Orientasi Kewirausahaan Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Dampaknya Pada Kinerja Pemasaran Pasar Rakyat Diprovinsi Jawa Timur*. Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Gurniawan, Gilang, (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang*. Bandung: Jurnal Universitas Komputer Indonesia.
- Liliani, Ragil, (2015). *Pengaruh Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Kompetitif Ukm Batik Pada Koperasi Budi Tresna Desa Trusmi Kulon Kecamatan Plered Kabupaten Cirebon*. Surakarta. Jurnal Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Moleong (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Setiawan, H. (2012). *Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi, dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil di Kota Palembang*. VIII, 12-19. Diambil dari Journal Orasi Bisnis.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy, 2016. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2012, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Wachjuni, (2014). *Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Pemasaran Dalam Upaya Mencapai Keunggulan Bersaing*. Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika Volume 2 Nomor 1 Edisi Februari 2014.