



**ANALISIS DIFERENSIASI CITRA, DIFERENSIASI KUALITAS
PELAYANAN, DAN DIFERENSIASI PERSONALIA TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA KEDAI KOPI JANJI JIWA DI
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

JEREMY HILMAN

16010111146

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**



**ANALISIS DIFERENSIASI CITRA, DIFERENSIASI KUALITAS
PELAYANAN, DAN DIFERENSIASI PERSONALIA TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA KEDAI KOPI JANJI JIWA DI
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

JEREMY HILMAN

16010111146

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2020**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Jeremy Hilman

NIM : 1610111146

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2020

Yang menyatakan,



Jeremy Hilman

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Jeremy Hilman
NIM : 1610111146
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen S1
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Analisis Diferensiasi Citra, Diferensiasi Kualitas Pelayanan, dan Diferensiasi Personalia Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Kedai Kopi Janji Jiwa di Jakarta Barat

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Juni 2020
Yang Menyatakan,



Jeremy Hilman

SKRIPSI

ANALISIS DIFERENSIASI CITRA, DIFERENSIASI KUALITAS PELAYANAN, DAN DIFERENSIASI PERSONALIA TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA KEDAI KOPI JANJI JIWA DI JAKARTA BARAT

Dipersiapkan dan disusun oleh :

JEREMY HILMAN 1610111146

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 22 Juni 2020
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM.
Ketua Penguji



Renny Husniati, SE, M.M
Penguji I



Drs. Nobelson, M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E., M.M
Ketua Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 22 Juni 2020

***Analysis of Image Differentiation, Service Quality Differentiation,
and Personnel Differentiation of Competitive Advantages at Janji
Jiwa Coffee Shops in West Jakarta***

By Jeremy Hilman

Abstract

The existence of coffee in Indonesia is currently popular due to the development of coffee shops in several regions in Indonesia. One example of a coffee shop that is popular at millennial times is Janji Jiwa. This research is categorized as quantitative research in which the aim is to determine the effect of image differentiation, service quality differentiation and personnel differentiation on competitive advantage. The population in this study are Janji Jiwa customers or those who have been bought at Janji Jiwa. Samples taken as many as 75 respondents, using probability sampling technique and simple random sampling method. Data collection was done through distributing questionnaires online to respondents. The analysis technique used is the PLS (Partial Least Square) analysis method using SmartPLS 3.0 software. The results of this study indicate that (1) image differentiation has negative and not significant effect on competitive advantage with a path coefficient of 0,081, (2) service quality differentiation has a positive and significant effect on competitive advantage with a path coefficient of 0.385 and (3) personnel differentiation has a positive effect and significant towards competitive advantage with a path coefficient of 0.487. And has an R-Square Adjusted value of 0.848.

Keywords : *Image Differentiation, Service Quality Differentiation, Personnel Differentiation, Competitive Advantage.*

Analisis Diferensiasi Citra, Diferensiasi Kualitas Pelayanan, Dan Diferensiasi Personalia Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Kedai Kopi Janji Jiwa di Jakarta Barat

Oleh Jeremy Hilman

Abstrak

Keberadaan kopi di Indonesia saat ini tengah populer disebabkan karena berkembangnya kedai kopi di beberapa wilayah di Indonesia. Salah satu contoh kedai kopi yang sedang populer di zaman milenial ini adalah Janji Jiwa. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif yang dimana tujuannya ialah mengetahui pengaruh dari diferensiasi citra, diferensiasi kualitas pelayanan dan diferensiasi personalia terhadap keunggulan bersaing. Para konsumen Janji Jiwa atau yang pernah berbelanja di Janji Jiwa merupakan populasi yang diambil dari penelitian ini. Sebanyak 75 responden sampel dari penelitian ini diambil dan teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *probability sampling* dengan metode sampelnya ialah *simple random sampling*. Melalui penyebaran kuesioner secara online kepada responden pengumpulan data ini dilakukan. Metode analisis PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS 3.0 teknis analisis ini dipakai. Dari hasil penelitian ini dapat menunjukkan bahwa (1) diferensiasi citra berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai jalur sebesar 0,081, (2) diferensiasi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai jalur sebesar 0,385 dan (3) diferensiasi personalia berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dengan nilai jalur sebesar 0,487. Serta memiliki nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,848.

Kata Kunci : Diferensiasi Citra, Diferensiasi Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Personalia, Keunggulan Bersaing.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Hari ini Senin, tanggal 27 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Jeremy Hilman

NIM : 1610111146

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut : Analisis Diferensiasi Citra, Diferensiasi Kualitas Pelayanan, dan Diferensiasi Personalia Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Kedai Kopi Janji Jiwa di Jakarta Barat

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

No.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr Miguna Astuti; S.Si., M.M., MOS., CPM	Ketua	1.
2	Renny Husniati, SE, M.M.	Anggota I	2.
3	Drs. Nobelson, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 27 Juli 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen
Program Sarjana

Wahyudi.,S.E.,M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul pada penelitian ini adalah **“Analisis Diferensiasi Citra, Diferensiasi Kualitas Pelayanan, dan Diferensiasi Personalia terhadap Keunggulan Bersaing pada kedai kopi Janji Jiwa di Jakarta Barat”**. Terima kasih penulis ucapkan kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Wahyudi, S.E., M.M. selaku ketua program studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak Drs. Nobelson, M.M. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Dra. Heni Nastiti, M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan maupun arahan selama penelitian berjalan. Serta seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah banyak memberikan bimbingan akademik bagi penulis selama di perkuliahan.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga saya disampaikan kepada Bapak Limtiurman Saragih dan Ibu Henni R. Damanik selaku orang tua tercinta, abang penulis Michael Elyon Saragih, adik penulis Grace Tabitha Saragih, dan keluarga besar yang telah memberikan semangat secara tidak langsung dari awal perkuliahan hingga saat ini dan tidak henti-hentinya memberikan doa kepada penulis. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada Rizky, Alif R.K, M. Alif, Renzho, Danil, Khalif, Tito, Teman seperbimbingan kelompok belajar yang senantiasa menjadi sahabat saya yang telah membantu dan mensupport dari awal perkuliahan sampai saat ini. Serta teman-teman seperjuangan Manajemen S1 angkatan 2016 yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat saya bagi kalian yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Jakarta, 1 Juli 2020

Jeremy Hilman

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Rumusan Masalah.....	7
I.3. Tujuan Penelitian	7
I.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1. Tinjauan Pustaka	9
II.1.1. Diferensiasi	9
II.1.1. Pengertian Diferensiasi	9
II.1.1.2. Jenis Diferensiasi	10
II.1.1.3. Syarat Diferensiasi.....	10
II.1.1.4. Dimensi Diferensiasi.....	11
II.1.2. Diferensiasi Citra	11
II.1.3. Diferensiasi Kualitas Pelayanan	12
II.1.4. Diferensiasi Personalia.....	13
II.1.5. Keunggulan Bersaing.....	13
II.1.5.1. Definisi Keunggulan Bersaing	13
II.1.5.2. Faktor Keunggulan Bersaing	14
II.1.5.3. Karakteristik Keunggulan Bersaing.....	15
II.1.5.4. Dimensi Keunggulan Bersaing	15
II.1.6. Diferensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing	16
II.1.7. Diferensiasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing ..	17
II.1.8. Diferensiasi Personalia Terhadap Keunggulan Bersaing	17
II.2. Model Penelitian Empirik	17
II.3. Hipotesis.....	18

BAB III METODE PENELITIAN	19
III.1	Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel 19
III.1	Definisi Operasional 19
III.1	Pengukuran Variabel..... 20
III.2	Penentuan Populasi Dan Sampel 21
III.2.1	Populasi..... 21
III.2.2	Sampel..... 22
III.3	Teknik Pengumpulan Data..... 22
III.3.1	Jenis Data 22
III.3.2	Sumber Data..... 23
III.3.3	Pengumpulan Data..... 23
III.4	Teknik Analisis..... 24
III.4.1	Analisis Deskriptif..... 24
III.4.2	Analisis Inferensial 25
III.5	Uji Hipotesis..... 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
IV.1	Deskripsi Objek Penelitian 32
IV.1.1	Sejarah Janji Jiwa 32
IV.1.2	Gambaran Konsumen Janji Jiwa 32
IV.2.	Deskripsi Data Penelitian..... 32
IV.2.1	Deskripsi Data Responden 32
IV.2.2	Analisis Data Deskriptif..... 35
IV.3	Analisis Data dan Uji Hipotesis 42
IV.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas 42
IV.3.1.1	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>) 42
IV.3.1.2	Uji Validitas Konvergen 44
IV.3.1.3	Uji Validitas Diskriminan 45
IV.3.1.4	Uji Reliabilitas..... 46
IV.3.1.5	Model Struktural (<i>Inner Model</i>) 47
IV.3.1.6	<i>R Square</i> (R^2)..... 48
IV.3.1.7	<i>Q Square</i> 48
IV.3.2	Uji Hipotesis..... 49
IV.3.2.1	Uji t-Statistik 49
IV.4	Pembahasan..... 51
IV.4.1	Pengaruh Diferensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing..... 51
IV.4.2	Pengaruh Diferensiasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing..... 52
IV.4.3	Pengaruh Diferensiasi Personalia Terhadap Keunggulan Bersaing 53
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	54
V.1	Simpulan 54
V.2	Keterbatasan Penelitian..... 54
V.3	Saran 55

DAFTAR PUSTAKA	56
RIWAYAT HIDUP	60
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Konsumsi Kopi Di Dunia.....	3
Tabel 2.	Kategori Kedai Kopi Fase 1 2020	5
Tabel 3.	10 Tempat Makan Es Kopi Susu Terbaik Di Jakarta Barat.....	5
Tabel 4.	Pengukuran Variabel.....	21
Tabel 5.	Skala Likert	23
Tabel 6.	Kisi-Kisi Instrumen	24
Tabel 7.	Interpretasi Nilai Presentase Responden.....	25
Tabel 8.	Tingkat Realibilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	29
Tabel 9.	Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	33
Tabel 10.	Karakteristik Responden Menurut Usia.....	34
Tabel 11.	Karakteristik Responden Menurut Status Pekerjaan	34
Tabel 12.	Karakteristik Responden Menurut Penghasilan/Uang Saku	35
Tabel 13.	Interprestasi Nilai Indeks Responden	36
Tabel 14.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Diferensiasi Citra	37
Tabel 15.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Diferensiasi Kualitas	38
Tabel 16.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Diferensiasi Personalia.....	39
Tabel 17.	Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Keunggulan Bersaing	41
Tabel 18.	<i>Outer Loading Factor</i> Hasil <i>Output PLS</i>	44
Tabel 19.	<i>Fornell-Lacker Criterium</i>	45
Tabel 20.	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 21.	<i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 22.	<i>Cronbach's Alpha</i>	47
Tabel 23.	Nilai <i>R Square</i>	48
Tabel 24.	Hasil Uji t-Statistik	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian Empirik	18
Gambar 2. Langkah Analisis PLS	26
Gambar 3. Kontruksi Diagram Jalur	27
Gambar 4. <i>Outer Model</i>	43
Gambar 5. <i>Inner Model</i>	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jurnal Penelitian Terdahulu	61
Lampiran 2. Kuesioner	63
Lampiran 3 Data Kuesioner 75 Responden	65
Lampiran 4 Deskripsi Data Responden.....	73
Lampiran 5 Hasil Deskripsi Data Penelitian	75
Lampiran 6 Hasil <i>Output Outer</i> Model PLS	77
Lampiran 7 Hasil <i>Output Inner</i> Model PLS	78
Lampiran 8 Hasil <i>Output Model</i> PLS.....	79
Lampiran 9 R Tabel dan T Tabel.....	82
Lampiran 10 Hasil Turnitin	85