

SKRIPSI

**PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP
KINERJA USAHA KECIL MENENGAH KOTA
TANJUNGPINANG PADA SEKTOR PERDAGANGAN
YANG DI MODERASI JARINGAN MANAJERIAL
DAN SOSIAL**



UNTAR
Universitas Tarumanagara

DIAJUKAN OLEH :

NAMA : DICKY FREDICSEN

NIM : 115140219

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

2019

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DICKY FREDICSEN
NPM : 115140219
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : KEWIRAUSAHAAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN
TERHADAP KINERJA USAHA KECIL
MENENGAH SEKTOR PERDAGANGAN
KOTA TANJUNGPINANG YANG DI
MODERASI JARINGAN MANAJERIAL DAN
SOSIAL

Jakarta, 7 Januari 2019

Dosen Pembimbing



Kartika Nuringsih S.E., M.Si

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : DICKY FREDICSEN
NPM : 115140219
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : KEWIRAUSAHAAN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN
TERHADAP KINERJA USAHA KECIL
MENENGAH SEKTOR PERDAGANGAN
KOTA TANJUNGPINANG YANG DI
MODERASI JARINGAN MANAJERIAL DAN
SOSIAL

Tanggal: 24 Januari 2019 Ketua Panitia :



Yenny Lego S.E., M.M.

Tanggal: 24 Januari 2019 Anggota Panitia :



Kartika Nuringsih S.E., M.Si.

Tanggal: 24 Januari 2019 Anggota Panitia :



Dra. Khairina Natsir M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

(A) DICKY FREDICSEN (115140219)

(B) PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP KINERJA UKM
YANG DI MODERASI JARINGAN MANAJERIAL & SOSIAL

(C) xiv + 108 hal, 2019, tabel 17; gambar 11; lampiran 4

(D) KEWIRAUSAHAAN

(E) *Abstract: The purpose of this research is to examine whether 1) customer orientation has significant and positive impact on SME performance, 2) managerial network ties can moderate the relationship between customer orientation and SME performance, 3) social network ties can moderate the relationship between customer orientation and SME performance. Samples were selected using 2 sampling methods namely convenience and snowball sampling with total of 100 respondents. The result of this study show that customer orientation has significant and positive impact on SME performance, and both moderating variables namely managerial and social network ties don't moderate the relationship between customer orientation and SME performance.*

(F) Daftar Acuan 58 (1937-2018)

(G) Kartika Nuringsih S.E., M.Si

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

(A) DICKY FREDICSEN (115140219)

(B) PENGARUH ORIENTASI PELANGGAN TERHADAP KINERJA UKM
YANG DI MODERASI JARINGAN MANAJERIAL & SOSIAL

(C) xiv + 108 hal, 2019, tabel 17; gambar 11; lampiran 4

(D) KEWIRAUSAHAAN

(E) *Abstract*: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah 1) orientasi pelanggan dapat mempengaruhi kinerja UKM secara signifikan dan positif, 2) jaringan manajerial dapat memoderasi hubungan antara orientasi pelanggan dan kinerja UKM, 3) jaringan sosial dapat memoderasi hubungan antara orientasi pelanggan dan kinerja UKM. Sampel dipilih dengan 2 metode *sampling* yaitu *convenience sampling* dan *snowball sampling* dengan total jumlah 100 responden. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja UKM, serta kedua variabel moderasi yaitu jaringan manajerial dan sosial tidak dapat memoderasi hubungan antara orientasi pelanggan dan kinerja UKM.

(F) Daftar Acuan 58 (1937-2018)

(G) Kartika Nuringsih S.E., M.Si