

**PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEUNGGULAN BERSAING PADA GRIND COFFEE
DI *MARKETPLACE* SHOPEE**

S K R I P S I

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh :

AHMAD NAUVAL FIRDAUS

NPM : 2261201003085



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI**

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : AHMAD NAUVAL FIRDAUS
N P M : 2261201003085
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Grind Coffee Di *Marketplace* Shopee.

Pasuruan, 20 juli 2026.

Telah Disetujui Dan Diterima Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



(NURUL AKRAMIAH, S.E., M.M.)



(ENI ERWANTININGSIH, S.E., M.M.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Ir. BAMBANG SUTIKNO, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan di depan tim penguji skripsi fakultas ekonomi universitas merdeka pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana manajemen, pada tanggal 20 juli 2026.

TIM PENGUJI

1. Yufenti Oktafiah, S.E., MSA.

1. Ketua.....

2. Nurul Akramiah, S.E., M.M.

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, S.E., M.M.

3. Anggota.....

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



(Dr. Ir. Bambang sutikno, M.M.)

**SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT
(ORISINALITAS)**

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ahmad Nauval Firdaus
Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 2261201003085
Alamat Rumah : Dusun Sendang, RT 03 RW 03, Desa
Manikrejo, Kec Rejoso, Kab
Pasuruan.

Dengan Ini Menyatakan Skripsi Yang Berjudul

**“PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA GRIND COFFEE DI
MARKETPLACE SHOPEE”**

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang teryulis dalam naskah ini dan disebut dalam Daftar Pustaka.

Pasuruan, 20 juli 2026.

Penulis



Ahmad Nauval Firdaus



SURAT BALASAN PENELITIAN
No. SK/002/IV/2026

Pasuruan, 29 Juni 2026

Nomor : SBP/003/IV/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Konfirmasi Penelitian

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka di.
Pasuruan

Menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan
Nomor : 97/FE-UMP/N/IV/2026 tanggal 10 April 2026 perihal seperti tersebut pada pokok
surat, maka yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andhika Octa Prasetyo
Jabatan : Manager

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Ahmad Nauval Firdaus
NPM : 2261201003085
Semester : VIII (Delapan) Tahun 2025/2026
Alamat : Dsn. Sendang, Ds. Manikrejo, Kecamatan Rejoso

Yang tersebut diatas benar telah melaksanakan penelitian dan pengumpulan data
untuk melengkapi syarat-syarat penyusunan skripsi.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana
mestinya dan atas kerja samanya kami ucapkan terima kasih

Pasuruan, 29 Juni 2026,
Manager Grind Coffee


Grind
Coffee
Andhika Octa Prasetyo

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul ("Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Grind Coffee Di *Marketplace* Shopee"). Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat tersusun. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan, kemudahan, dan kesehatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan lancar serta diberikan kelancaran dalam menyusun skripsi ini hingga tuntas.
2. Kepada Ayah tercinta, Imam Mukhtar, terima kasih telah menjadi nahkoda terbaik yang tak pernah lelah mengarahkan kapal ini melewati ombak dan badai, hingga akhirnya dapat bersandar di dermaga impian. Ayah, terima kasih atas setiap tetes keringat yang tak pernah Ayah keluhkan, setiap pengorbanan yang sering kali Ayah sembunyikan, dan setiap doa yang tak pernah putus mengiringi perjalanan hidup penulis. Semoga skripsi sederhana ini menjadi salah satu bukti bahwa setiap perjuangan Ayah tidak pernah sia-sia. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ayah. Terima kasih telah menjadi teladan dan alasan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang.

3. Cinta pertamaku Almarhumah Ibu Mutmainnah, meskipun ragamu telah lebih dahulu kembali ke hadirat Allah Swt., kasih sayang, nasihat, dan doa yang pernah Ibu panjatkan akan selalu hidup di setiap langkah penulis. Terima kasih atas cinta yang begitu tulus, pengorbanan yang tak pernah meminta balasan, serta pelukan yang dahulu selalu menjadi tempat pulang paling menenangkan. Andai Ibu masih berada di dunia ini, penulis ingin mempersembahkan skripsi sederhana ini langsung di hadapan Ibu dan melihat senyum bangga itu sekali lagi. Semoga Allah Swt. melapangkan kubur Ibu, mengampuni segala dosa, menerima seluruh amal ibadah, serta menempatkan Ibu di tempat terbaik di sisi-Nya. Al-Fatihah untuk Ibu, cinta pertamaku yang akan selalu hidup dalam setiap doa.
4. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberi kesempatan serta fasilitas bagi penulis dalam menuntaskan studi di Fakultas Ekonomi.
5. Nurul Akramiah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membagikan bimbingan, arahan, masukan, serta kritik konstruktif dengan penuh kesabaran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan optimal.
6. Eni Erwantiningsih, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, serta motivasi dengan penuh dedikasi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh dosen dan staff Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah membagikan ilmu pengetahuan dan pengalaman berharga

selama masa perkuliahan serta memfasilitasi kelancaran administrasi dalam proses penyusunan skripsi ini.

8. Kepada adik tersayang, Maharani Cahaya Maulidiyah, terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga Allah Swt. senantiasa melimpahkan kesehatan, kebahagiaan, serta memudahkan setiap langkahmu dalam meraih cita-cita. Tetaplah menjadi pribadi yang baik dan membanggakan.
9. Kepada kakak-kakak sepupu, Mas Samsul, Mbak Hindun, dan Mbak Zakiyah, terima kasih atas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih kepada Mas Samsul dan Mbak Hindun yang telah dengan tulus meminjamkan sepeda motor sehingga memudahkan penulis menjalani aktivitas perkuliahan setiap hari, serta kepada Mbak Zakiyah yang telah meminjamkan laptop selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Bantuan dan kepercayaan yang kalian berikan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis menyelesaikan pendidikan ini. Semoga Allah Swt. membalas setiap kebaikan dengan limpahan keberkahan, kesehatan, dan kebahagiaan.
10. Kepada sahabat sekaligus keluarga kecil yang selalu hadir dalam setiap cerita perjuangan ini, (Kapak Genk). Semoga persahabatan ini tetap terjaga, langkah kita dimudahkan dalam menggapai mimpi masing-masing, dan suatu hari nanti kita dapat mengenang semua perjuangan ini dengan penuh rasa syukur dan bangga.

11. Ada satu nama yang tidak penulis sebut dalam halaman persembahan, namun pesannya tertulis abadi di halaman Motto Skripsi, pemilik NIM “05040322080” terimakasih atas doa, perhatian, kesabaran, serta dukungan yang selalu diberikan tanpa mengenal waktu. Kehadiranmu telah menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus melangkah hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah Swt. senantiasa menjaga setiap langkahmu, melimpahkan kebahagiaan, kesehatan, dan keberkahan dalam setiap perjalanan hidupmu. Terima kasih telah menjadi bagian dari kisah perjuangan ini.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak tercantum satu persatu yang sudah membantu penulis selama proses penulisan skripsi hingga selesai.
13. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Ahmad Nauval Firdaus anak laki-laki pertama yang menjadi harapan orang tua beserta keluarga. Terima kasih telah bertahan dan bertanggung jawab menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena tetap memilih untuk bangkit setiap kali merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah. Perjalanan ini mengajarkan bahwa keberhasilan bukan tentang seberapa cepat mencapai garis akhir, melainkan tentang keberanian untuk terus melangkah meski jalannya tidak selalu mudah. Skripsi ini bukan sekadar kumpulan teori dan hasil penelitian, tetapi menjadi saksi dari setiap doa, usaha, air mata, dan pengorbanan yang telah dilalui. Terima kasih telah percaya bahwa tidak apa-apa berjalan pelan, selama tidak berhenti. Tetaplah rendah hati dalam setiap pencapaian, teruslah bertumbuh menjadi pribadi yang lebih baik, dan jangan pernah lupa untuk bersyukur serta merayakan setiap proses yang telah berhasil dilewati.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna meminimalisir kekurangan dan keterbatasan dalam menyusun skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran digital dan social commerce.

Pasuruan, 20 juli 2026.

Ahmad Nauval Firdaus



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Keunggulan Bersaing	11
1. Pengertian Keunggulan Bersaing	11
2. Indikator Keunggulan Bersaing	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keunggulan bersaing .	14
B. Inovasi Produk	16
1. Pengertian Inovasi Produk	16
2. Indikator Inovasi Produk	17
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Inovasi Produk	18
C. Kualitas Layanan	20
1. Pengertian Kualitas Layanan	20

2. Indikator Kualitas Layanan	21
3. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan.....	23
D. Penelitian Terdahulu	24
E. Hubungan Antar variabel.....	34
1. Hubungan antara Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing	34
2. Hubungan antara Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing	35
3. Hubungan antara Inovasi Produk dan Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing.....	36
F. Kerangka Konseptual	37
G. Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Definisi Operasional Variabel	40
1. Variabel Dependen.....	40
2. Variabel Independen	41
B. Ruang Lingkup Penelitian	44
C. Lokasi Penelitian.....	44
D. Populasi Dan Sample.....	45
1. Populasi.....	45
2. Sampel.....	45
E. Jenis Dan Sumber Data	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	51
G. Uji Instrumen	52
H. Teknik Analisis Data	53
1. Analisis Statistik Deskriptif	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	55
3. Analisis Regresi Linier Berganda	58
4. Uji Hipotesis.....	59
5. Koefisien Determinasi (R^2)	60

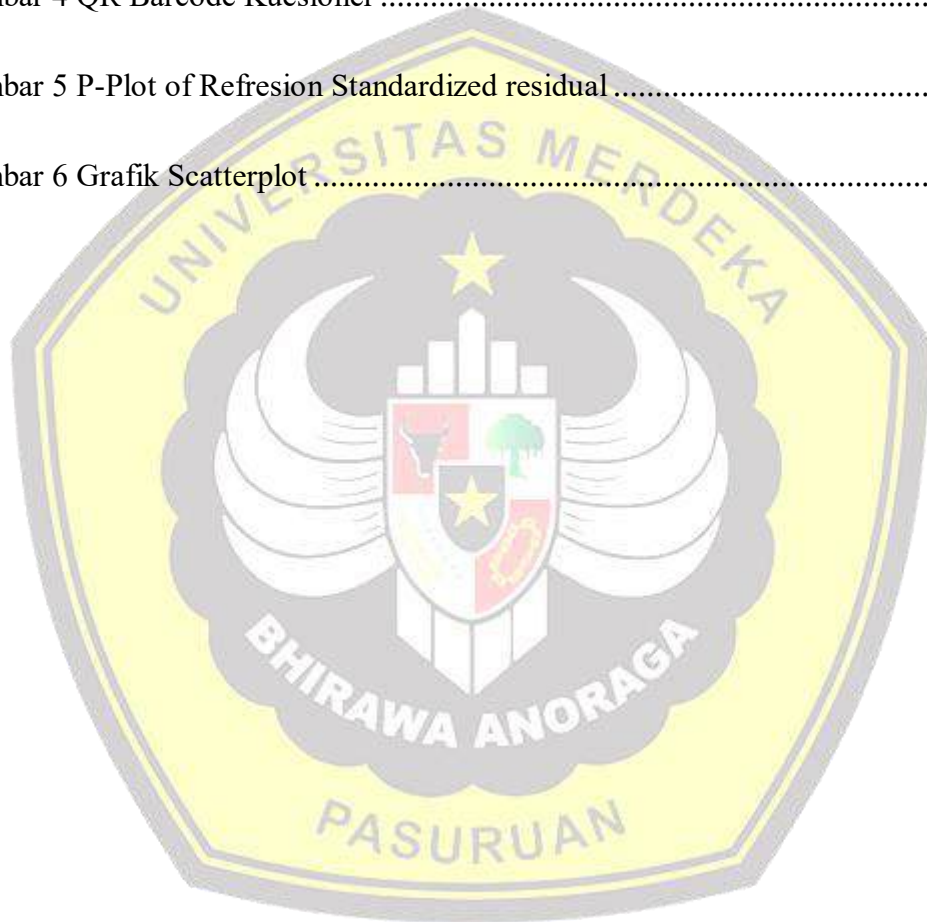
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
A. Hasil Penelitian	62
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	62
2. Uji Instrumen Penelitian	65
3. Deskripsi Data Penelitian.....	69
4. Uji Asumsi Klasik.....	93
5. Analisis Regresi Linier Berganda	100
6. Uji Hipotesis.....	102
7. Analisis koefisien determinan (adjusted R ²)	107
B. Pembahasan Hasil Penelitian	109
1. Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing.....	109
2. Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing	111
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing	112
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	115
A. Kesimpulan.....	115
B. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2 Skor Skala Likert.....	52
Tabel 3 Indeks Jawaban Responden	55
Tabel 4 Hasil Uji Validitas.....	66
Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	71
Tabel 8 Interpretasi Rata-Rata Jawaban Responden.....	74
Tabel 9 Deskriptif Jawaban Keunggulan Bersaing (Y)	75
Tabel 10 Deskriptif Jawaban Inovasi Produk (X1).....	81
Tabel 11 Deskriptif Jawaban Kualitas Layanan (X2)	87
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas	94
Tabel 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	96
Tabel 14 Hasil Uji Linearitas.....	99
Tabel 15 Hasil Regresi Linear Berganda.....	101
Tabel 16 Keputusan Uji Simultan (Uji F)	104
Tabel 17 Keputusan Uji Parsial (Uji T).....	105
Tabel 18 Hasil Koefisien Determinasi	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	38
Gambar 2 Tampilan Outlet Grind Coffee.....	64
Gambar 3 Logo Grind Coffee.....	64
Gambar 4 QR Barcode Kuesioner	70
Gambar 5 P-Plot of Refresion Standardized residual	95
Gambar 6 Grafik Scatterplot	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

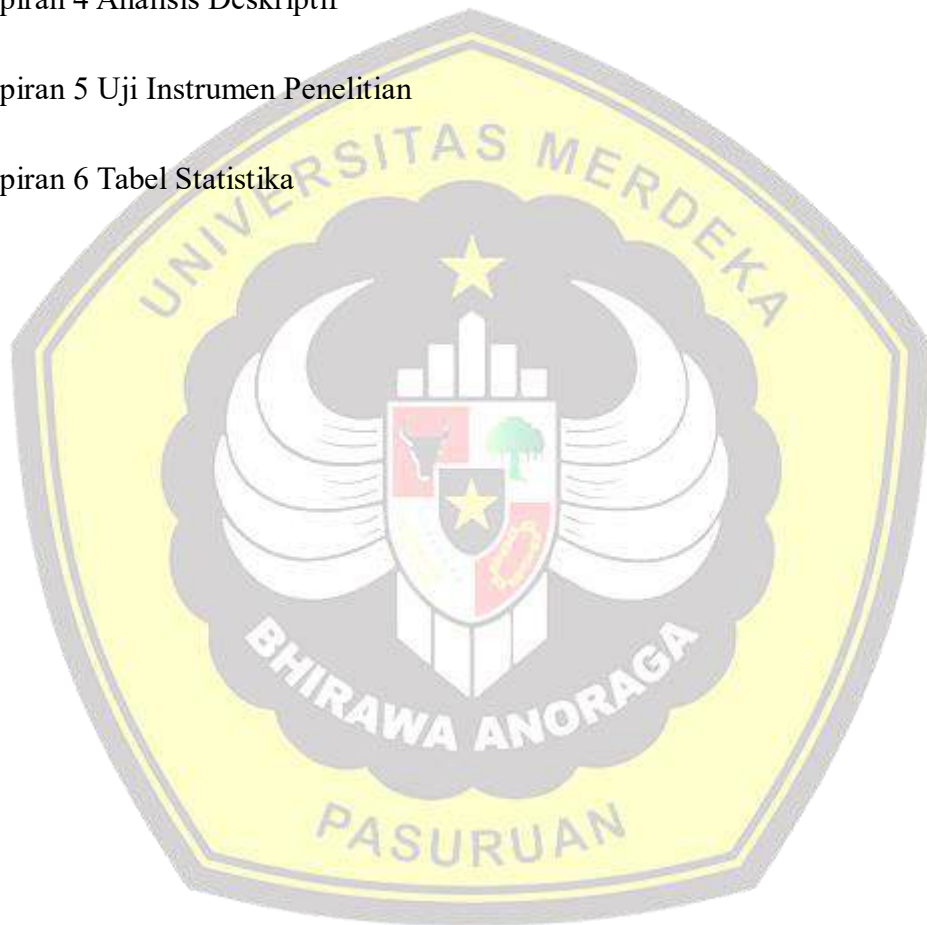
Lampiran 2 Jadwal Penelitian

Lampiran 3 Tabulasi Data Skor Jawaban Responden

Lampiran 4 Analisis Deskriptif

Lampiran 5 Uji Instrumen Penelitian

Lampiran 6 Tabel Statistika



ABSTRAK

PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA GRIND COFFEE DI *MARKETPLACE SHOPEE*

Ahmad Nauval Firdaus¹, Eni Erwantiningsih², Nurul Akramiah³,

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, ^{2,3}Dosen Fakultas
Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: firnaual@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,
enierwantiningsih@unmerpas.ac.id³.

Abstrak

Grind Coffee adalah usaha kedai kopi di Kota Pasuruan yang menghadapi kesenjangan antara penjualan offline yang ramai dengan penjualan online di *marketplace* Shopee yang baru dirintis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi produk dan kualitas layanan terhadap keunggulan bersaing Grind Coffee. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 60 responden konsumen Grind Coffee di Shopee. Teknik analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing. Secara parsial, inovasi produk berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Nilai Adjusted R² sebesar 0,693 menunjukkan bahwa 69,3% variasi keunggulan bersaing dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Penelitian ini merekomendasikan Grind Coffee untuk terus mengembangkan inovasi produk sebagai faktor dominan dalam meningkatkan daya saingnya di *marketplace* Shopee.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Kualitas Layanan, Keunggulan Bersaing,
Marketplace Shopee, UMKM Food and Beverage.

ABSTRACT

PENGARUH INOVASI PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING PADA GRIND COFFEE DI *MARKETPLACE* SHOPEE

Ahmad Nauval Firdaus¹, Eni Erwantiningsih², Nurul Akramiah³,

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, ^{2,3}Dosen Fakultas
Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: firnauval@gmail.com¹, nurul.aidan04@gmail.com²,
enierwantiningsih@unmerpas.ac.id³.

Abstract

Grind Coffee is a coffee shop business in Pasuruan City that faces a gap between busy offline sales and newly launched online sales through Shopee *marketplace*. This research aims to analyze the influence of *product innovation* and *service quality* on the *competitive advantage* of Grind Coffee. The research employs a quantitative approach with a sample of 60 respondents who are Grind Coffee consumers on Shopee. Data analysis techniques include validity tests, reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. The research findings demonstrate that product innovation and service quality simultaneously have a significant influence on competitive advantage. Partially, product innovation has a significant influence on competitive advantage, while service quality does not have a significant influence. The Adjusted R² value of 0.693 indicates that 69.3% of the variation in competitive advantage is explained by these two variables. This research recommends that Grind Coffee continue to develop *product innovation* as a dominant factor in enhancing its competitiveness in the Shopee *marketplace*.

Keywords: Product Innovation, Service Quality, Competitive Advantage, Shopee *Marketplace*, Food and Beverage UMKM.