

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Diferensiasi Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing pada Rumah Makan Tiara di Kota Gorontalo. Oleh karena itu meningkatkan keunggulan bersaing salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan adalah strategi diferensiasi produk melalui bentuk, keistimewaan dan gaya.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing pada Rumah Makan Tiara di Kota Gorontalo. Oleh karena itu untuk meningkatkan keunggulan bersaing salah satu faktor yang perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan adalah kualitas pelayanan melalui *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*.
3. Secara simultan Strategi Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing pada Rumah Makan Tiara di Kota Gorontalo. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan memperhatikan Strategi Diferensiasi Produk dan Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan Keunggulan Bersaing.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan keunggulan bersaing pada rumah makan tiara di Kota Gorontalo secara berkelanjutan, maka pihak pengelola rumah makan tiara di Kota Gorontalo perlu memberikan perhatian khususnya pada peningkatan penerapan strategi diferensiasi produk dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan daya saing serta mempertahankan loyalitas konsumen.
2. Untuk meningkatkan penerapan strategi diferensiasi produk bagi pemilik/pengelola rumah makan tiara di Kota Gorontalo, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:
  - a) Bentuk, yang perlu diperhatikan adalah mencari informasi tentang produk apa saja yang disukai oleh pelanggan.
  - b) Keistimewaan, yang perlu diperhatikan adalah menciptakan menu yang bervariasi.
  - c) Gaya, yang perlu diperhatikan adalah menciptakan menu yang menarik agar konsumen merasa puas.
3. Untuk meningkatkan penerapan kualitas pelayanan bagi pemilik/pengelola rumah makan tiara di Kota Gorontalo, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:

- a) *Tangible* (bukti fisik) yang perlu diperhatikan adalah kedisiplinan karyawan dalam melakukan pelayanan, memberikan kemudahan dalam proses pelayanan, penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan.
  - b) *Reliability* (keandalan) yang perlu diperhatikan adalah kecermatan dalam melayani pelanggan dan memiliki standar pelayanan yang jelas.
  - c) *Responsiveness* (daya tanggap) yang perlu diperhatikan adalah merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, melakukan pelayanan dengan cepat, dan merespon keluhan pelanggan dengan sabar.
  - d) *Assurance* (jaminan) yang perlu diperhatikan adalah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan dan memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
  - e) *Empathy* (empati) yang perlu diperhatikan adalah mendahulukan kepentingan pelanggan, melayani pelanggan dengan sikap yang ramah dan sopan, dan melayani pelanggan dengan tidak diskriminatif (membedakan).
4. Untuk meningkatkan penerapan keunggulan bersaing bagi pemilik/pengelola rumah makan tiara di Kota Gorontalo, hal-hal yang perlu diperhatikan adalah sebagai berikut:
- a) Kualitas, yang perlu diperhatikan adalah memperbaiki kualitas menu dan layanan, memberikan sesuatu yang berbeda atau yang tidak diberikan oleh pesaing dan memberikan harga yang sebanding dengan kualitas rumah makan.

- b) Pengiriman yang dapat di andalkan, yang perlu diperhatikan adalah menyediakan jasa pengiriman yang cepat, melakukan pengiriman dengan ramah dan responsif dan menjaga keamanan pengemasan produk agar aman sampai ke tangan konsumen.
  - c) Inovasi, yang perlu diperhatikan adalah membuat produk menyesuaikan dengan trend waktu dan mengembangkan produk sesuai dengan masukan dari pelanggan.
5. Hasil koefisien determinasi yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 57,9 %, sehingga masih ada 42,1 % faktor lain yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing, sehingga bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadia, E. (2017). Pengaruh Keunggulan Kompetitif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Objek Wisata Air “Owabong” Purbalingga. *Jurnal Manajemen DayaSaing*, 1, 37–46. <http://journals.ums.ac.id/index.php/dayasaing/article/download>. Di akses 13 januari 2021
- Antonius, I., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Strategi Diferensiasi, Citra Merek, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Cincin Station Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1(2), 1–11. <http://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-pemasaran>. Di akses 24 januari 2021
- Asty, W. (2015). Strategi Diferensiasi Untuk Menciptakan Keunggulan Bersaing di Savali Hotel Padang. *Soshum Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 153–162. <http://ojs.pnb.ac.id/index.php>. Di akses 10 februari 2021
- Boehe, D. M. (2010). Corporate Social Responsibility , Product Differentiation Strategy and Export Performance. *Journal Of Business Ethics*, 2, 325–346. <https://link.springer.com/article/10.1007>. Di akses 10 maret 2021
- Dewi, N. P. D. E., & Seminari, N. K. (2017). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Upaya Membangun Keunggulan Bersaing Pada Hotel Alila Ubud. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(11), 6120–6140. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen>. Di akses 10 maret 2021
- Dirisu, J. I., Iyiola, O., & Ibidunni, O. S. (2013). Product Differentiation : A Tool Of Competitive Advantage And Optimal Organizational Performance (A Study Of Unilever Nigeria PLC ). *European Scientific Journal*, 9(34), 258–281. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi>. Di akses 10 februari 2021
- Fahmi, Irham. (2015). *Manajemen Strategis (Teori dan Aplikasi)*. Bandung : PT. Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran, ed 3*. Yogyakarta : Andi
- Fatimah, I., & Ida, N. (2018). Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada UKM “ Duren Kamu Pasti Kembali ” di Kota Serang. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3, 1–9. <https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/an/article/view/1252>. Di akses 11 januari 2021
- Firmansyah, M. A., Mahardhika, B. W., & Susanti, A. (2019). Pengaruh Strategi

- Diferensiasi Dan Harga terhadap Keunggulan Bersaing Elzatta Royal Plaza Surabaya. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 16(2). <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/balance>. Di akses 13 februari 2021
- Gede, I. D., Tintara, W., Nyoman, N., & Respati, R. (2020). Open Access The Effect of Product Differentiation , Service Differentiation , and Image Differentiation on Competitive Advantage. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 4(12), 316–321. <https://www.ajhssr.com/wp-content>. Di akses 10 maret 2021
- Gurniawan, G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang. 4, 1–29. <https://repository.unikom.ac.id/20681/>. Di akses 11 Januari 2021
- Hartanty, I. T., & Ratnawati, A. (2013). Peningkatan Kinerja Pemasaran Melalui Optimalisasi Keunggulan Bersaing. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 14(2), 72–89. <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/>. Di akses 13 Februari 2021
- Herman, H. (2018). Strategi Meningkatkan Keunggulan Bersaing PT Putra Usaha Mandiri Kota Batam. *Jurnal Akuntansi Bareleng*, 3(1), 57–63. <http://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/jab/article/view/861>. Di akses 23 Maret 2021
- Herman, H., Hady, H., & Arafah, W. (2018). The Influence of Market Orientation and Product Innovation on the Competitive Advantage and Its Implication toward Small and Medium Enterprises (UKM) Performance. *Internasional Journal of Science and Engineering Invention*, 04(08), 8–21. <https://doi.org/10.23958/ijsei/vol04-i08/02> <http://ijsei.in/index.php/ijsei/article>. Di akses 23 mei 2021
- Hidayatullah, S., Patalo, R. G., Firdianjah, A., Waris, A., Malang, U., & Malang, P. (2019). Pengaruh sistem informasi pemasaran, kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap keunggulan bersaing jatim park group. *Seminar Nasional Sistem Informasi*, 3, 1652–1660. <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php>. Di akses 21 April 2021
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kireru, J. N., Ombui, K., & Omwenga, J. (2016). Influence Of Product Differentiation Strategy In Achieving Competitive Advantage In Commercial Banks : A Case Of Equity Bank Limited. *Internatioanl Journal of Business &*

- Law Research*, 4(2), 40–52. <http://seahipaj.org/journals-ci/june>. Di akses 12 Maret 2021
- Kotler, Philip dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Edisi Kedua Belas*. Jakarta : PT. Indeks.
- Kusumadewi, R. N., & Karyono, O. (2019). Impact of Service Quality and Service Innovations on Competitive Advantage in Retailing. *Budapest Internatioanl Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)*, 2(2), 366–374. <https://pdfs.semanticscholar.org>. Di akses 21 April 2021
- Muzakki, M. (2020). Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Dimediasi Oleh Inovasi Produk. In *Manajemen*. <http://etheses.uin-malang.ac.id>. Di akses 10 februari 2021
- Nawangsih. (2016). Peranan Strategi Diferensiasi Produk Berbasis Creative Enteprenenur Untuk Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Produk. *Dinamika Global : Rebranding Keunggulan Kompetitif Berbasis Kearifan Lokal*, 2, 79–90. <http://repository.iainkudus.ac.id/4027>. Di akses 12 april 2021
- Niode, I. Y. (2012). Analisis Strategi Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage) Sektor Usaha Kecil Menengah Di Kota Gorontalo (Studi Industri Meubel di Kota Gorontalo). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(031), 91–101. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/bisma>. Di akses 25 november 2021
- Noor, N. B., Bahar, B., & Fara, G. R. (2013). Pengaruh Antara penggunaan Teknologi Informasi, Implementasi Strategi Diferensiasi, Kualitas Layanan Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Rumah Sakit Haji Makassar. *Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 3(9), 184–189. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi>. Di akses 25 november 2021
- Nurachman, M. H. (2021). Pencapaian Keunggulan Bersaing Melalui Inovasi Produk , Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Kedai Kopi di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 165–177. <http://journal.umsu.ac.id/index.php>. Di akses 24 april 2021
- Othman, L. (2014). Strategi Diferensiasi Produk Dalam Menghadapi Persaingan Kuliner (Kasus Bisnis Sop Tunjang Tampan di Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 1(1), 6. <https://www.neliti.com/publications/31244>. Di akses 10 maret 2021
- Paryanti, R. (2015). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru). *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas*

- Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau*, 2(2), 2–13. <https://media.neliti.com/media/publications/32869>. Di akses 10 februari 2021
- Ramadhani, D. S. &, & Lita, R. P. (2013). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing ( Studi Kasus Pada Konsumen Damarindo Digital Printing di Padang). *Jurnal Ekonomi*, 7. <http://journal.fekon.unand.ac.id/mhs/submit3>. Di akses 10 juni 2021
- Rorong, M. R. I., Lopian, S. L. H. V. J., & Tielung, M. V. J. (2020). Pengaruh Customer Relationship Mangemet , Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Bersaing Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Sulut GO Cabang Utama. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba>. Di akses 3 maret 2021
- Sani, A. A. (2017). Pengaruh Teknologi Ramah Lingkungan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Kompetitif dan Kinerja Perusahaan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(7), 3485–3512. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen>. Di akses 23 mei 2021
- Setiawan, H. (2012). Pengaruh Orientasi Pasar, Orientasi Teknologi dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Songket Skala Kecil di Kota Palembang. *Jurnal Orasi Bisnis*, 8(November), 12–19. <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/admniaga>. Di akses 26 november 2021
- Sudarti, K., & Putri, I. F. A. P. (2013). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Reputasi Merek, dan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing. *Jurnal Media Ekonomi Dan Manajemen*, 27(1), 48–65. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/fe/article>. Di akses 10 maret 2021
- Sulistiani, D. (2013). Mencapai Keunggulan Bersaing Dengan Strategi Diferensiasi. *Jurnal Akuntansi (E-Journal)*, 2(4), 1–17. <http://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/el-muhasaba>. Di akses 25 november 2021
- Study, A. C., Fish, O. F., & Culinary, S. (2016). *Application of cost leadership and differentiation startegy to reach a competitive benefit (a case study of “ fish streat ” culinary business) 1*. 208–215. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256549>. Di akses 8 maret 2021
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta
- Suryalena. (2017). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing.



- Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(2), 157–164.  
<https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/18281>. Di akses 27 November 2021
- Syarif, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan (Airqual) Terhadap Kinerja dan Keunggulan Bersaing Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia. 1–21.  
<https://e-jurnal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/jbk>. Di akses 25 agustus 2021
- Taan, H. (2017). Pengaruh Inovasi Produk dan Harga Terhadap Keunggulan Bersaing Usaha Karawo di Kota Gorontalo. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 6(2), 148–158. <http://www.ejournal.aibpm.org/index.php/APJM>. Di akses 26 november 2021
- Taan, H. (2020). The Service Quality of Population Document to Improve Community Satisfaction Index. *Asia Pacific Journal of Management and Education*, 3(2), 58–66. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba>. Di akses 7 April 2021
- Tampi, N. H. R. (2016). Analisis Strategi Diferensiasi produk, Diferensiasi Layanan, dan Diferensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Pemasaran (Studi Pada PT. Telkomsel Grapari Manado). *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 68–81.  
<https://www.academia.edu/download/47530237>. Di akses 27 november 2021
- Umar, Husein. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali
- Warraich, B. K. M., Warraich, I. A., & Asif, M. (2013). Achieving Sustainable Competitive Advantage Through Service Quality: An Analysis of Pakistan's Telecom Sector. *Global Journal Of Management and Business Research*, 13(2).  
<https://www.researchgate.net/profile/Deepani-Wijetunge>. Di akses 26 November 2021
- Wijetunge, W. A. D. . (2016). Service Quality , Competitive Advantage and Business Performance in Service Providing SMEs in Sri Lanka. *Internatioanl Journal of Scientific and Publications*, 6(7), 720–728.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba>. Di akses 15 April 2021
- Wilar, O. W., Worang, F. G., & Soepeno, D. (2017). Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merek Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(3), 3845–3854.  
<https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/256549>. Di akses 8 maret 2021
- Wulandari, E., & Murniawaty, I. (2019). Peningkatan Keunggulan Bersaing Melalui

Diferensiasi Produk dan Diferensiasi Citra Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pemasaran IKM Kopi di Kabupaten Temanggung. *Jurnal ManajemenPemasaran*, 13(2), 69–77.  
<http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php>. Di akses 21 Juli 2021