PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF PEDAGANG DI PUSAT NIAGA PALOPO

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S,E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

Oleh

Ulfatul Latifah
20 0403 0061

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM PALOPO
2025

PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF PEDAGANG DI PUSAT NIAGA PALOPO

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memenuhi Gelar Sarjana Ekonomi (S,E) Pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo

IAIN PALOPO

Oleh

Ulfatul Latifah
20 0403 0061

Pembimbing:
Dr. Fasiha, M.E.I.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM PALOPO
2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	: Ulfatul Latifah
NIM	: 20 0403 0061
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain dari kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan didalamnya adalah tanggungjawab saya

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan saya dan gelar akademik saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,

Ulfatul Latifah

NIM 20 0403 0061

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo yang ditulis oleh Ulfatul Latifah Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004030061, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 21 Januari 2025 Miladiyah bertepatan dengan 21 Rajab 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 5 Februari 2025

TIM PENGUJI

1.Dr.Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.	Ketua Sidang	( )
2.Akbar Sabani, S.EI., M.E.	Sekretaris Sidang	( )
3.Wahyuni Husain, S.Sos., M.I.Kom.	Penguji I	( )
4.Mursyid, S.Pd., M.M.	Penguji II	( )
5. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I.	Pembimbing	( )

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.	Akbar Sabani, S.EI., M.E.
NIP 198201242009012006	NIDN 20050405850

PRAKATA

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

الْحَمْدُ لِلهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى اَشْرَفِ الْاَنْبِيَاءِ والْمُرْسَلِيْنَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَ اَلِهِ وَاَصْحَابِه **اَجْمَعِيْنَ، اَمَّا بَعْد**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini dengan berjudul "Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulaan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo".Shalawat serta salam atas junjungan Nabi muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi umat Islam selaku para pengikutnya. Penulisan skripsi ini diajukan umtuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata I (S1) pada Institut Agama Islam Negeri Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Proses menyelesaikan skripsi ini ada banyak sekali kesulitan dan hambatan. Namun, berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dorongan, saran, dan kerjasama dari berbagai pihak yang sangat membantu saya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karenanya, dengan kesempatan ini saya dengan tulus hati mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orangtua saya yang sangat saya cintai, Bapak Andi Hamrung dan Almh. Ibu Lina yang telah melahirkan, membesarkan, menyayangi saya hingga detik ini. Untuk Bapak dan

Ibu yang selalu mendoakan saya, memberikan saya semangat, dukungan, nasehat dan meridhoi setiap langkah saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitupula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasih banyak di sampaikan dengan hormat kepada:

1. Rektor IAIN Palopo, Dr. Abbas Langaji, M. Ag, serta Wakil RektorBidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. Munir Yusuf, M.Pd, Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr.Masruddin, S.S., m.Hum. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan danKerjasama, Dr. Mustaming,S.Ag., M.HI.yang telah membina peneliti menimbah ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI.,M.HI. Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr.Fasiha, S.E.I.,M.EI., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Muh. Ilyas, S.AG.,M.AG. yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatian dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Akbar Sabani, S.EI., M.EI. selaku Ketua program studi Manajemen Bisnis Syariah dan Hamida, S.E.Sy., M.E. Sy. Selaku sekretaris program studi Manajemen Bisnis Syariah, beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan Skripsi.
4. Musayyanah Jabani, ST., MM. Selaku Penasihat Akademik.
5. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. selaku pembimbing yang mana telah bersedia dan

sabar dalam membimbing dan mengarahkan saya selama menyusun penelitian ini.

6. Wahyuni Husain, S.Sos.,M.I.Kom. dan Mursyid, S.Pd., M.M. selaku penguji I dan penguji II yang telah banyak memberi arahan serta masukan dan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Perpustakaan IAIN Palopo Abu Bakar, S.Pd.,M.M. dan segenap karyawan IAIN Palopo yang telah memberikan peluang untuk mengumpulkan buku-buku dan melayani penulis untuk keperluan studi kepustakaan dalam penulisan skripsi ini.
8. Para Staf IAIN Palopo, dan terkhusus kepada Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu saya terlebih dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian studi saya.
9. Seluruh pedagang di Pusat Niaga Palopo, yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian.
10. Saudara kandung saya, Sofiyati Atirah dan Nur Fakhra Ghania. Yang menjadi salah satu alasan penulis untuk segera menyelesaikan pendidikan hingga saat ini. Saya ucapkan terimakasih atas segala dukungan dan semangat yang teleh diberikan kepada penulis.
11. Kepada sahabat seperjuangan saya yang takkalah penting kehadirannya Salmi, Hapsa, Nurul Azizah dan teman-teman kuliah saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Mahasiswa Manajemen Bisnis Syariah

Angkatan 2020 (terkhusus MBS B). dan posko Kkn Desa Solo, Angkona, Luwu Timur yang selama ini membantu dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini.

13. Kepada keluarga besar remaja tandung (KBRT) yang tak bisa kusebutkan satu persatu, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendangar keluh kesah, memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberi keberkahan dalam hal yang kita lalui.

    Mudah-mudahan benilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt. Amiin.

Palopo, 3 Oktober 2024

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Pedoman Transliterasi Arab Latin pada penulisan skripsi ini mengacu pada hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Huruf Arab	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	Ha (dengan titik diatas)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ż	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik diatas)
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik diatas)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ع	‘ain	‘	Apostrof terbaik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
ؤ	Wau	W	We

ة	Ha	H	Ha
ء	Hamza	_’	Apostrof
ئ	Ya	Y	Ye

Hamsah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa di beri tanda apa pun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal bahasa Arab. Seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggalatau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa arab yang lambnagnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
أَ	*Fathah*	A	A
إِ	*Kasrah*	I	I
أُ	*Dammah*	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangny berupa gabungan antara harakat an huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda	Nama	HurufLatin	Nama
يَ	*Fathah* dan *ya*	Ai	A dan I
وَ	*Fathah* dan *wau*	Au	A dan U

Contoh:

كَيْفَ: kaifa

هَوْلَ: haula

3. *Maddah*

Maddah atau vokal Panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
... ىَ ... اَ | ـَ	*Fathah* dan *Alif* atau *ya*	Ā	A dengan garis diatas
ـِي	*Kasrah* atau *ya*	ī	I dan garis di atas
ـُو	*Dhammah* atau *wau*	Ū	U dan garis diatas

Garis datar di atas huruf *a, i,* dan *u* bisa juga di ganti dengan garis lengkung seperti huruf v yang terbalik menjadi *â, î,* dan *û* . Model ini sudah dibakukan dalam font semua sistem operasi.

Contoh:

مَاتَ : mâta

رَمَي :ramâ

يَمُوْتُ :yamûtu

4. *Ta marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua, yaitu: *ta marbūṭah* yang hidup atau mendapat harkat *Fatḥah,Kasrah* dan *Ḍammah* transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbūṭah* yang mati atau mendapat harkat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang terakhir dengan *ta marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūṭahitu* ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُالْاَطْفَالِ : *rauḍah al-aṭfāl*

اَلْمِدِيْنَةُ اَلْفَضِلَةُ :*al-madīnah al-fāḍilah*

اَلْحِكْمَةُ : *al-ḥikmah*

5. *Syaddah (Tasydîd)*

Syaddah atau *Tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah *Tasydîd*(ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan pengulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah.*

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا: *najjaīnā*

اَلحَقُّ : *al-ḥaqq*

اَلْحَجّ : *al-ḥajj*

نُعِّمَ : *nu'ima*

عَدُوٌّ : *'aduwwun*

Jika huruf ىber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah*(i).

Contoh**:**

حَلِيّ : ‘alī (bukan ‘aly atau’aliyy)

حَرَبِيّ : ‘arabi (bukan ‘arabiyy atau ‘araby)

6. Kata sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang transliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qomariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

اَلشَّمْسُ : *Al-syamsu (bukan asy-syamsu)*

اَلزَّلْزَلَةُ : *Al-zalzalah (az-zalzalah*

اَلْفَلْسَفَةُ : *Al-falsafah*

اَلْبِلَادُ : *Al-bilādu*

7. *Hamzah*

Aturan transliterasi huruf *hamzah* menjadi apostrof hanya berlaku bagi *hamzah* yang terletak di tengah dan di akhir kata. Namun bila *hamzah* terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa *alif*.

Contoh :

تَأْمُرُوْنَ : ta'murūna

اَلنَّوْءُ :al-nau'

شَيْءٌ : syai'un

أُمِرْتُ : umirtu

8. Penulisan Bahasa Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan Bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan Bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *al-Qur'ān*), *sunnah, khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

FīẒilāl al-Qur'ān
Al-Sunnah qabl al-tadwīn
Al-'Ibārāt bi 'umūm al-lafẓ lā bi khuṣūṣ al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalālah* (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*. Contoh:

دِيْنُا الله : *dīnullāh*

بِالله : *billāh*

Adapun *ta marbūṭah*di akhir kata yang disandarkan kepada *Lafẓ al-Jalālah*ditransliterasikan dengan huruf [t].

Contoh:

هُمْفِيْرَ حْمَةِالله*hum fi raḥmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All caps*) dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman Ejaan Bahasa Indonesia (EYD) yang berlaku. Huruf kapital misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama dalam permulaan kalimat.

Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Ketentuan juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang *al-*, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan(CK,DP,CDK dan DR).

Contoh :

Wa mā Muḥammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsi lallażī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramaḍān al-lażī unzila fih al-Qur'ān

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Abū Naṣr al-Farābī

Al-Gazālī

Al-munqiż min al-Ḍalāl

B. Daftar singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah**:**

Swt.,	: *Subhanahu Wata'ala*
Saw.,	: *Sallallahu 'Alaihi Wassallam*
As	: '*alaihi al-salam*
Ra	: *Radialla 'anha*
H	: Hijriyah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
L	: Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	: Wafat
HR	: Hadis Riwayat
No.	: Nomor
Vol	: Volume
UIN	: Universitas Islam Negeri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**

PRAKATA ..... **v**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xviii**

DAFTAR TABEL ..... **xx**

DAFTAR GAMBAR ..... **xxi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxii**

ABSTRAK ..... **xxiii**

BABI PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah 7

C. Rumusan Masalah 8

D. Tujuan Penelitian 8

E. Manfaat Penelitian 9

BABII KAJIANTEORI 11

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan 11

B. LandasanTeori 16

C. Kerangka Pikir 27

D. Hipotesis 29

BAB III METODE PENELITIAN 30

A. Jenis Penelitian 30

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 30

C. Definisi Operasional Variabel 31

D. Populasi dan Sampel 33

E. Teknik Pengumpulan Data 35

F. Teknik Analisis Data 36

BAB IV HASIL PENELITIAN **43**

A. Deskripsi Penelitian 43

B. Hasil Penelitian 45

C. Pembahasan 59

BAB V PENUTUP **62**

A. Kesimpulan 62

B. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA **64**

LAMPIRAN- LAMPIRAN

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS Yusuf/12:79 19

Kutipan Ayat 2 QS Al-Isra/17:26 23

Kutipan Ayat 3 QS Al-Anfal/8:28 26

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional 31

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban 37

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

Tabel 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Umur 44

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Keterampilan Komunikasi 45

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Efisiensi Operasional 46

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keunggulan Kompetitif 47

Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas 48

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolineritas 50

Tabel 4.10 Analisis Korelasi X1 dan Y 53

Tabel 4.10 Analisis Korelasi X2 dan Y 54

Tabel 4.10 Analisis Linear Berganda 55

Tabel 4.11 Uji Persial (T) 56

Tabel 4.12 Uji Simultan (F) 58

Tabel 4.13 Hasil Determinasi (R^2) 59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pikir 28

Gambar Grafik 4.7 Uji Normalitas 49

Gambar Grafik 4.9 Scatterplot 52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 Tabulasi Jawaban Responden

Lampiran 5 Olah Data SPSS

Lampiran 6 R Tabel

Lampiran 7 T Tabel

Lampiran 8 F Tabel

ABSTRAK

Ulfatul Latifah, 2024. *" Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo''*. Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Fasiha.

Skripsi ini membahas tentang pengaruh keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional memiliki pengaruh terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui pembagian kuesioner/angket kepada responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pedagang di Pusat Niaga Palopo, dan sampel yang digunakan sebanyak 70 responden dengan menggunakan metode random sampling. Metode yang digunakan yaitu analisis linear berganda dengan bantuan software SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keterampilan komunikasi tidak berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo dilihat dari perbandingan thitung 0,052 > ttabel 1,996 dengan nilai signifikan 0,959 > 0,05. Variabel efisiensi operasional berpengaruh dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo dilihat dari thitung 12,231 > ttabel 1,996 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa variabel keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo dengan nilai fhitung 74,961 > ftabel 2,53. Hasil perhitungan uji R^2diperoleh nilai sebesar 0,682 atau 68,2% sedangkan sisanya 31,8% dipengaruhi oleh variabel lain penelitian ini.

Kata Kunci: Efisiensi, Keterampilan Komunikasi, Keunggulan Kompetitif dan Operasional.

BAB I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang

Pusat Niaga Palopo, Sulawesi Selatan merupakan salah satu pasar tradisional yang menjadi pusat perdagangan utama di Kota Palopo. Pusat Niaga Palopo ini tempat di mana berbagai pedagang dan pembeli berkumpul untuk melakukan transaksi jual beli berbagai jenis barang dan produk mulai dari bahan makanan, pakaian, perlegkapan rumah tangga, hingga kerajinan tangan lokal.Para pedangang di pasar sentral ini biasanya menjual produk-produk dngan harga yang terjangkau dan seringkali terdapat juga tawar-menawar antara penjual dan pembeli.Selain jadi tempat transaksi jual beli, Pusat Niaga Palopo juga memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari dan menjadi tempat untuk bertemu dan berinteraksi antara warga setempat.[1]

Sebagai pusat perdangangan utama di Kota Palopo Pusat Niaga menjadi tempat yang vital bagi pertumbuhan ekonomi dan keberlanjutan kehidupan masyarakat di sekitarnya. Adapun persaingan antara pedagang di Pusat Niaga Palopo cukup ketat, sehingga para pedagang berusaha menarik perhatian pembeli dengan berbagai strategi, seperti menawarkan harga yang kompetitif, pelayanan yang ramah, produk yang baik, dan promosi yang menarik, keterampilan bahasa yang baik dan mudah dipahami serta penonjolan efisiensi operasional yang di terapkan dalam menggali perhatian dan minat konsumen.

[1]Diaksesdarihttps://idalamat.com/alamat/185129/cpppasarsentralpalopopaloposulawesiselatan.pda sabtu,01 Mei 2024,pukul 19.46

Persaingan ini membuat Pusat Niaga menjadi tempat yang dinamis dan penuh dengan aktivitas perdagangan, persaingan di Pusat Niaga juga mendorong para pedagang untuk terus meningkatkan keterampilan komunikasi dan efesiensi operasional agar dapat bersaing secara sehat. Dari keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu penjual untuk berinteraksi dengan pelanggan dengan lebih efektif, karena penjual yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Keterampilan komunikasi yang baik adalah salah satu elemen kunci dalam keberhasilan manajemen usaha[2]

Menurut Poerwanto dan Zakaria komunikasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan dalam bentuk verbal maupun nonverbal yang disertai dengan pemaknaan terhadap pesan yang dikirim.[3] Keterampilan komunikasi yang baik juga dapat membantu penjual untuk membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, sehingga pelanggan lebih nyaman dan cenderung untuk kembali membeli produk dari penjual tersebut, hal yang sama untuk efisiensi oprasional pun perlu diperhatikan dalam meningkatkan keunggulan kompetitif penjual di Pusat Niaga Palopo. Pengejaaan kata yang baik dan di kondisikan berdasarkan sasaran konsumen yang dituju mampu mengalihkan perhatian konsumen. Oleh sebab itu, perlu keterampilan komunikasi yang menarik dan menerapkan diferensiasi di setiap bentuk komunikasi pemasaran produk untuk tetap mempertahankan keunggulan kompetitif dalam bersaing di Pusat Niaga Palopo.

---

[2]PuskoMedia Indonesia,(2023,30 November).Pentingnya Keterampilan Komunikasi dalam Manajemen Usaha. Diakses pada 01 Mei 2024 dari: https://citalahab.desa.id/pentingnya-keterampilan-komunikasi-dalam-manajemen-usaha/

[3] Dr. Sudaryono,S.P.,S.Pd.,M.Pd., *Komunikasi Bisnis*, Edisi Pertama (jl. Tambra Raya No. 23 Rawa Mangun- Jakarta 13220, Kencana, 2022), hal. 68

Keterampilan komunikasi serta efisiensi operasional merupakan faktor pendukung dalam mengembangkan dan memperluas jangkuan serta posisi keunggulan kompetitif pedagang pada umumnya. Persaingan yang semakin ketat serta berbagai bentuk pemasaran yang unik kini sudah banyak di terapkan di pedagang, yang memicu ketertarikan konsumen terhadap produk yang di tawarkan yang tidak terlepas dari bagaimana keterampilan mereka dalam memasarkan produk dan langkah yang di ambil dalam mempertahankan persaingan keuanggulan kompetitif antar pedagang.[4]

Efesiensi operasional menurut Dedy Takdir Syaifuddin menyatakan bahwa efesiensi operasional bagi lembaga perbankan menunjukkan kemampuan manajemen bank dalam megelolah input-input yang digunakan dalam memproduksi jasa perbankan (biaya operasional) untuk menghasilkan output (pendapatan operasional) secara efektif dan efisien.[5]

Penjual yang mampu mengelolah operasionalnya dengan efisien dapat mengurangi biaya produksi dan distribusi, sehingga dapat menawarkan harga yang lebih kompetitif kepada pelanggan. Selain itu, efesiensi operasioanal juga dapat meningkatkan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan oleh penjual, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi penjual di pasar.

---

[4]Adinda Nur Salecha (2022,15 November). Komunikasi Antara Keterampilan dan Kompetensi. Diakses pada 5 Mei 2024 pada: https://bppk.kemenkeu.go.id/sekretariat-badan/artikel/komunikasi-antara-keterampilan-dan-kompetensi-935287

[5]Nikmatul Hidayah, Satriya Candra Bondan Prabowo, "Pengaruh Efesiensi Operasional, Risiko Kredit, dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Konvensional di Indonesia Periode Tahun 2013-2017),*'' Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB,*vol.7 No.2,(Universitas Brawijaya Malang 2016), hlm.5, https:// jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5667

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal yang dilakukan peneliti ke beberapa pedagang di pusat Niaga Palopo menjelaskan bahwa para pedagang dan pembeli cenderung memiliki komunikasi yang baik. Mereka mampu berintekrasi dengan ramah dan sopan, serta mampu menjelaskan informasi mengenai produk dengan jelas. Selain itu, para pedagang juga terlihat pandai dalam bernegosiasi dan membangun hubungan baik dengan para pembeli. Meskipun demikian, masih ada beberapa pedagang yang perlu meningkatkan keterampilan komunikasi mereka, terutama dalam hal yang persuasif.

Efisiensi operasional di Pusat Niaga terlihat cukup bervariasi, beberapa pedagang dan penjual makanan terlihat memiliki sistem operasional yang efisien, dengan pengaturan toko yang baik, stok barang yang terorganisir, dan pelayanan yang cepat. Namun terdapat pula beberapa pedagang yang terlihat mengalami kendala dalam efisiensi operasional, seperti kurangnya pengetahuan tentang manajemen operasional yang efektif dan sistem manajemen stok yang baik, kurangnya perencanaan yang matang dalam pengadaan barang serta kurangnya keterampilan dalam mengelola keuangan yang dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam operasional mereka.

Persaingan yang semakin ketat, penting bagi pedagang di pasar rakyat untuk membangun keunggulan bersaing dan meningkatkan kinerja.[6] Tingginya angka persaingan pedagang di Pusat Niaga Palopo mengakibatkan banyak pedagang yang terus mengalami penurunan pendapatan, terutama pedagang yang

[6]Reka Bugis, Aisah Asnawi,Etvin Rizal Tamhe,Siska Jeanete Saununu, "Pengaruh Artikulasi Manfaat Produk, Kualitas Relasional, Radar Kompetitif Terhadap Keunggulan Bersaing dan Dampaknya Pada Kinerja Pemasaran",*Jurnal Manajemen Dan Bisnis*,vol.7,(Universitas Pattimura, Indonesia 2023),2. https://doi.org/10.30598/manis.7. 1.1-16

kurang dalam hal memasarkan produk melalui bahasa komunikasi dan efisiensi opeasional yang di tetapkan mengakibatkan kalah dalam persaingan yang terus meningkat dengan berbagai bentuk karakter pemasaran ke konsumen.

Bisnis dan komunikasi menjadi dua hal yang saling berkaitan, dengan berbisnis atau berdagang maka kita selalu membutuhkan komunikasi yang baik dan benar agar bisnis berjalan sesuai tujuan.Salah satu indikator yang menarik keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo yaitu keterampilan komunikasi, dengan adanya keterampilan komunikasi yang baik dan benar mampu menyampaikan dan menerima pesan atar dua orang atau lebih dengan harapan memberi pengaruh yang positif terhadap bisnis yang dijalankan agar dapat meningkatkan keungulan kompetitif dan penjualan.[7]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alif Khaidir Ali Fahmi dan Mudiantono menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap keunggulan bersaing pada UMKM di Purwakerto.[8] Sedangkan menurut penelitian Ida Royani Damayanti dan Year Yulista hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan pada keunggulan kompetitif sumber daya manusia di industri Pariwisata Bangka.[9]

Selain variabel keterampilan komunikasi, variabel penting yang dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif pedagang di Puasat Niaga Palopo yaitu

---

[7]Dr. Joseph Teguh Santoso, M.Kom, "Pentingnya Komunikasi Yang Efektif Dengan Pelanggan", 04 Desember 2021, https://stekom.ac.id/artikel/Pentingnya-komunikasi-yang-efektif-dengan-pelanggan.Diakses pada 5 Juni 2024.

[8]Alif Khaidir Ali Fahmi, Mudiatomo, ''Analisis Pengaruh Jaringan, Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Serta Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing Dan KInerja Usaha (Studi Pada UMKM Di Purwokerto)'', *Journal Of Management*, Vol .8, No.4, (Universitas Diponegoro2019),hal. 3. https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php /psgj/article/download/716/668

[9]Ida Royani, Year Yulista, ''Pengaruh Komunikasi Interpersonal Sebagai Human Capital Terhadap Peningkatan Keunggulan Kompetitif SDM Pada Industri Pariwisata Bangka'', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No.2, (Jl. Diponegoro 2019), hal.30. https://doi.org/10.47995/jik.v2i2.28

efesiensi operasional, dimana efesiensi operasional merupakan salah satu pilar penting dalam kesuksesan bisnis. Bisnis yang beroperasi dengan efesien cenderung memiliki biaya yang lebih rendah, waktu yang cepat dalam pelaksanaan tugas, serta kemampuan yang lebih baik dalam merespons perubahan pasar.[10]

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Deddy Suhendra Martua Siburian dkk, menunjukkan bahwa keunggulan kompetitif tidak mampu memperkuat pengaruh efektifitas penerapan supply chain management dan efesiensi operasional terhadap kinerja perusahaan.[11] Adapun hasil dari penelitian Made Dwi Vijayanti dan I Gusti Wayan Murjana Yasa, menjelaskan bahwa setiap terjadi peningktan lama usaha, modal dan pendapatan akan meningkatkan efesiensi pedagang sembako di pasar kumbasari.[12]

Teori Sumber Daya dan Kapabilitas *(Resource-Based View-RBV)*: Menyatakan bahwa keunggulan kompetitif perusahaan diperoleh dari sumber daya dan kapabilitas yang unik dan keterampilan komunikasi yang baik dapat dianggap sebagai salah satu sumber daya yang berharga, karena dapat meningkatkan kolaborasi, memfasilitasi inovasi, dan memperbaiki hubungan dengan pelanggan. Efisiensi operasional juga merupakan kapasitas yang penting, karena dapat

[10]Administrator, "Efesiensi Operasional Bisnis: Peran Vital *Command Center Company*", Rabu 15 November 2023, https://ivosights.com/read/artikel/command-center-company-efesiensi-operasional-bisnis-peran-vital/amp, Diakses pada 5 Juni 2024.

[11]Deddy Suhendra Martua Siburian, Siti Aisyah Hidayanti, Endar Pituringsih, "Efektivitas Penerepan *Suppiy Chain Management,* Efesiensi Biaya Operasional Pada Kinerja Perusahaan di Moderasi Keunggulan Kompetitif", *Jurnal Akuntansi*, Vol.32, No. 5, (Universitas Mataram, Indonesia 28 Mei 2022), Hal. 1344. https://ojs.unud.ac.id /index.php/Akuntansi/index

[12]Made Dwi Vijayanti, I Gusti Wayan Murjana Yasa, "Pengaruh Lama Usaha dan Modal Terhadap Pendapatan dan Efesiensi Usaha Pedagang di Pasar Kumbasari",Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana, Vol. 5, No. 12, (Bisnis Universitas Udayana 12 Desember 2016), Hal. 1562. https://www.netli.com/publications/165217/pengaruh-lama-usaha-dan-modal-terhadap-pendapatan-dan-efesiensi-usaha-pedagang-s

mengurangi biaya dan meningkatkan produktivitas.[13] Oleh karena itu keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional saling terkait dan dapat berkonstribusi pada pencapaian keunggulan kompetitif.

Berdasarkan dari penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi dan efesiensi opersional dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif pedagang di pasar.

Keunggulan kompetitif yang terus menurun mengakibatkan tidak banyak para pedagang memilih untuk menggulung tikar dan beralih ke usaha lain. Pemasaran yang semakin unik dan terus berkembang mengakibatkan banyak para pedagang yang tertinggal jauh, terutama pedagang yang memilih tidak mengikuti arus perkembangan dalam perdagangan dan memilih mempertahankan apa yang sebelumnya mereka geluti.

Permasalahan terhadap keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional cukup banyak memberi dampak bagi keunggulan kompetitif bagi pedagang dipasar, dengan adanya permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk menkaji lebih lanjut serta meneliti penelitian yang berjudul **"Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo".**

B Batasan Masalah

Tujuan dari pembatasan masalah ini agar penelitian lebih terfokus dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada. Dalam skripsi ini, penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu keunggulan kompetitif yang dimiliki

[13]Nurul Wardani Lubis, *"Resource Based View* (RBV) Dalam Meningkatkan Kapasitas Strategis Perusahaan", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.6, No.1, (Universitas Negeri Medan Maret 2023), Hal. 19. https://doi.org/46880/mtx

oleh pedagang di pusat niaga palopo dengan keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional.

C Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan di teliti pada penelitian ini dapat di lihat sebagai berikut:

a) Apakah keterampilan komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo?
b) Apakah efisiensi operasional berpengaruh secara parsial terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo?
c) Apakah keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional berpengaruh secara simultan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo?

D Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, tujuan yang akan di capai sebagai berikut:

a) Untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.
b) Untuk mengetahui pengaruh efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif padagang di Pusat Niaga Palopo.
c) Untuk mengetahui keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional berpengaruh secara simultan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.

E Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dapat di jabarkan sebagai berikut;

a. Manfaat Teoritis

1) Dengan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan, referensi kepada penulis dan pembaca mengenai pengaruh keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.
2) Dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau referensi kepada penelitian selanjutnya guna mengembangkan penelitian tentang pengaruh keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.
3) Dapat memberikan kontribusi pada pengembangan terhadap literature maupun penelitian selanjutnya di bidang Manajamen Bisnis Syariah.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfat untuk mengaplikasikan teori yang selama ini didapatkan selama masa perkuliahan khususnya di bidang Manajemen Bisnis Syariah.

2) Bagi para pedagang Pusat Niaga Palopo

Memberikan penjelasan tentang pentingnya meningkatkan keunggulan kompetitif mengenai efisiensi operasional dan keterampilan komunikasi yang akan di gunakan dalam mengoperasikan bisnis.

3) Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut, serta referensi terhadap penelitian yang sejenis.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian yang relevan biasanya di gunakan untuk membandingkan antara penelitian yang kita buat dengan penelitian orang lain. Selain itu, penelitian yang relevan juga di gunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang sedang berlangsung.

1. Peneliti oleh Aulia Tazkiya, Mico Aldiansyah, Gina Sonia, Hendri Sopian Saparingga dan Ricky Firmansyah yang berjudul ”Meraih Keberhasilan Negosiasi Bisnis Melalui Keterampilan Berkomunikasi”[14]

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara keterampilan komunikasi dengan kesuksesan bernegosiasi serta memaparkan bagaimana seorang pembisnis berkomunkasi dengan lebih efektif sehingga mampu menjadi seorang negosiator yang professional. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa data sekunder, dimana data yang diperoleh peneliti telah disediaan oleh orang ketiga seperti pemerintah, media, atau organisasi lainnya di luar peneliti dan partisipan peneliti. Penelitian ini menunjukkan hail bahwa adanya keterkaitan antara keterampilan berkomunikasi dengan keberhasilan negosiasi. Pendekatan dalam analisis data ada 2 yaitu yang pertama membuat rumusan masalh yang kedua mengumpulkan data sekunder. Kepandaian

[14]Aulia Tazkiya, Mico Aldiansyah, Gina Sonia, Hendri Sopian Saparingga dan Ricky Firmansyah, “Meraih Keberhasilan Negosiasi Bisnis Melalui Keterampilan Berkomunikasi”, *Jurnal Sosial dan Sains*, Vol. 1, No. 5, (Universitas Ars, Mei 2021), Hal 345. https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i5.74

berkomunkasi mampu menjadikan seorang negosiator membujuk lawan bicara secara halus agar mengikuti kemauan negosiator tanpa disadari oleh mereka.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu meneliti variabel yang sama yaitu variabel keterampilan berkomunksi, Sedangkan perbedaan kedua penelitian ini yaitu terletak pada jenis penelitian yang digunakan oleh kedua penelitian ini berbeda.

2. Penelitan oleh Pipit Muliyah, Fathurohim, Ahmad Maliki, Muhamad Habib, Indri, dan Jouharotul Mufieda yang berjudul ”Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Terhadap Marketing Dalam Bisnis Berbasis Digital”[15]

Metode yang digunakan dalam studi ini adalah melalui studi kualitatif yang mengumpulkan data dengan wawancara pada pebisnis di kota majenang, Cilacap. Hasil dari studi ini menunjukkan peranan Bahasa Inggris lebih digunakan sebagai bahasa pengantar atau Lingua Franca yang perlu untuk pengaruh dalam bisnis dan pemasaran. Penggunaan Bahasa Inggris paling banyak dilakukan di marketing online. Penggunaan Bahasa Inggris yang benar atau sesuai standar tidak terlalu dibutuhkan untuk tujuan bisnis dan pemasaran.Penelitian paling banyak menyebutkan bahwa Bahasa Inggris memberikan pengaruh yang cukup besar bagi bisnis dan pemasaran. Berdasarkan hasil wawancara ini maka dapat disimpulkan bahwa Bahasa Inggris memegang peranan penting sebagai salah satu alat komunikasi untuk tujuan bisnis dan pemasaran.

[15]Pipit Muliyah, Fathurohim, Ahmad Maliki, Muhamad Habib, Indri, Jouharotul Mufieda,” Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Terhadap Marketing Dalam Bisnis Berbasis Digital”, publikasiilmiah.unwahas.ac.id, Vol.1 No.1, (Desember 2023),430. https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/icon/article/view/10614

Persamaan pada penelitian ini yaitu mengambil variabel keterampilan komunikasi sebagai variabel independen. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini yaitu terletak pada jenis penelitian yang di gunakan, penelitian yang di gunakan pada penelitian diatas menggunakan metode kualitatif sedangkan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif serta lokasi penelitian yang di tujukan berbeda.

3. Penelitian oleh Hernawan Hanif, Taufik Hidayat, dan Rofiq Noorman Haryadi yang berjudul "Pelatihan Keterampilan Manajemen Operasional Bagi UMKM: Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas".[16]

Pelatihan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman dan keterampilan kepada pemilik UMKM agar mereka meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam menjalankan operasional bisnis mereka. Pelatihan ini berfokus pada konsep dasar manajemen operasional, identifikasi dan analisis proses operasional, pengelolaan persediaan, produksi, distribusi, dan pengendalian kualitas. Pemilik UMKM juga mengembangkan keterampilan perencanaan dan pengorganisasian yang lebih baik untuk mengoptimalakan penggunaan sumber daya, mengurangi pemborosan, dan meningkatkan efisiensi proses. Dengan mengikuti pelatihan ini, pemilik UMKM memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas operasional mereka.

Persamaan dalam kedua penelitian ini adalah mengambil variabel efisiensi operasional sebagai variabel yang di teliti. Adapun perbedaan dari peneltian ini

[16]Hernawan Hanif, Taufik Hidayat,dan Rofiq Noorman Haryadi "Pelatihan Keterampilan Manajemen Operasional Bagi UMKM: Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas", *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 1, No.1, (Universitas Pasundan Juni 2023), hal. 24. https//doi.org/10.56457/jabdimas.v1i1.52

yaitu terletak pada objek yang diteliti serta variabel dependen yang digunakan dan lokasi penelitian.

4. Penelitian oleh Putri Silvia Istiqomah, Wanda Vidya Nandita, dan Nabila Putri Sayakti yang berjudul "Pengaruh Implementasi Konsep *Just-in-Time* terhadap efisiensi operasional dan Pengendalian Biaya di Perusahaan Manufaktur (Studi Kasus PT Waskita Karya Tbk)".[17]

Metode analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif dan analisi regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat koefisien regresi yang signifikan dan nilai p-value yang lebih rendah dari tingkat signifikansi 0.05 (dengan nilai p-value sebesar 0.001). Hal ini mengidintikasikan bahwa implementasi konsep *just-in-time* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi operasional dan pengendalian biaya di PT Waskita Karya Tbk. Selain itu, R, squared yang relatif tinggi (0.718) menunjukkan bahwa variabel konsep just-in-time mampu menjelaskan sekitar 71.8% variasi dalam efisiensi operasional dan pengendalian biaya di perusahaan tersebut.

Persamaan dalam penelitian ini yaitu menjadikan variabel efesiensi operasioanl sebagai variabel yang di teliti serta sama-sama menggunakan metode analisis regresi berganda.Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini yaitu terletak pada beberapa variabel dependen yang di pengaruhi dan perbedaan kedua yaitu terletak pada objek yang diteliti.

[17]Putri Silvia Istiqomah, Wanda Vidya Nandita, dan Nabila Putri Sayakti, "Pengaruh Implementasi Konsep *Just-in-Time* terhadap efisiensi operasional dan Pengendalian Biaya di Perusahaan Manufaktur (Studi Kasus PT Waskita Karya Tbk)", *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* Vol. 1, No.6,(UniversitasMuhammadiyahSurakarta Juli 2023), hal. 221. https://doi.org/10.5281/zenodo.8117594

5. Penelitian oleh Rizza Umami Dewi yang berjudul ”Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Kompetitif Pada Pedagang Pakaian Di Pasar Kliwon Kabupaten Kudus”.[18]

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh orientasi kewirausahaan, inovasi, dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja usaha melalui keunggulan bersaing pada pedagang pakaian di Pasar Kliwon Kabupaten Kudus. Orientasi kewirausahaan, inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi sebagai variabel eksogen, sedangkan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening dan kinerja bisnis sebagai variabel endogen. Jumlah populasi penelitian ini adalah 1550 pedagang pakaian dengan sampel sebanyak 318 responden dengan teknik purposive sampling. Analisis data menggunakan teknik SEM dengan bantuan software AMOS 24. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa orientasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing tetapi berpengaruh negatif terhadap kinerja bisnis. Inovasi dan pemanfaatan teknologi informasi terbukti berdampak positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing dan kinerja bisnis. Keunggulan bersaing dapat menjadi variabel intervening antara pengaruh orientasi kewirausahaan terhadap kinerja usaha, inovasi terhadap kinerja usaha dan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja usaha.

[18]Rizza Umami Dewi,” Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Kompetitif Pada Pedagang Pakaian Di Pasar Kliwon Kabupaten Kudus”, *Jurnal Studi Manajemen Bisnis*,Vol. 2 No. 2,(Universitas Muria Kudus Juli 2022),54. https://doi.org/10.24176/jsmb.v2i2.8420

Persamaan dari penelitian ini yaitu mengambil variabel keunggulan kompetitif sebagai variabel dependen. Adapun perbedaan dari penelitian ini yaitu terletak pada lokasi penelitian yang akan diteliti serta variabel independen yang di gunakan pada penelitian ini berbeda.

B. Landasan Teori

1. Keterampilan komunikasi

a. Konsep Keterampilan Komunikasi

Ada beberapa definisi keterampilan komunkasi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya Menurut Eggen dan Kauchak keterampilan komunikasi ialah pengetahuan yang dipakai pada teknik komunikasi guna menunjukkan keaktifan dalam berinteraksi, berkolaborasi, serta bertanya secara efektif.[19] Definisi keterampilan komunikasi menurut Santrock mengemukakan bahwa keterampilan komunikasi ialah keterampilan untuk mendengar, bicara, mengatasi masalah pada komunikasi verbal, komunikasi non-verbal serta mampu mencari solusi masalah secara konstruktif.[20]

Menurut Redhana keterampilan komunikasi merupakan keterampilan untuk hmengungkapkan pemikiran, ide, gagasan, pegetahuan, ataupun informasi baru yang dimiliki baik secara tertulis maupun lisan.[21]

---

[19]Erlinda Rahma Dewi, Kustiarini,"Implementasi Model Pembelajaran *Two Stay Two Stray* (TSTS) Berbasis Peta Konsep Sebagai Upaya Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Mahasiswa", *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*,(Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia Oktober 2022),162. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

[20]Delvira Nur Astria, Chendi Liana, ‘’Pengaruh Keterampilan Komunikasi Mahasiswa Terhadap Keberhasilan Melaksanakan Program Pejuang Muda Kementrin Sosial: Studi Kasus Pada Mahasiswa Peserta Program Pejuang Muda Tahun 2021’’, *Journal Of Communication and Islamic Broadcasting,* Vol.3,No.1, (Universitas Sahid Jakarta 2023), Hal.146. https://doi: 10,4776/dawatuna.v3i1.2318

[21]Amalia Ulfa, Meti Indrowati, Maridi, ‘’Perbandinga Keterampilan Komunikasi Oral Siswa Melalui Penerapan Model Kooperatif Tipe *Jigsaw* Dan Tipe *Reciprocal Teaching* (RT)

Pada konteks perdangangan, kemampuan untuk bernegosiasi dengan pemasok, pelanggan, dan mitra bisnis lainnya sangat penting, keterampilan komunikasi yang baik akan membantu dalam mengartikulasikan kebutuhan, menawar harga, dan mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan dan keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu dalam memasarkan produk atau jasa dengan efektif serta menarik dan meyakinkan calonkonsumen terhadap produk yang dipasarkan.

Dalam keterampilan komunikasi juga terdapat komunikasi interpersonal yang dimana individu berinteraksi dan bertukar informasi secara langsung. Proses ini melibatkan komponen-komponen, seperti pengirim, pesan, saluran komunikasi, penerima, umpan balik, dan konteks. Dalam hubungan interpersonal juga melibatkan pemahaman bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan suara, yang merupakan elemen penting untuk menafsirkan pesan. Pentingnya komunikasi juga terbukti dalam konteks kelompok, dimana interaksi antara individu menjadi lebih kompleks.[22]

b. Indikator Keterampilan Komunikasi

Terdapat beberapa indikator keterampilan komunikasi yang disampaikan oleh para ahli. Indikator keterampilan komunikasi meliputi:

Dalam Pembelajaran Biologi'', *Jurnal Pembelajaran Biologi,* Vol.8,No.2, (Oktober 2019), hal.112. https://doi.org/10.20961/ bio- pedagogi.v8i2.37901

[22]Andika Isma, Fasiha, Fatma Sarie, Suharto, Andi Naila Quin Azisah Alisyahbana, 'Bagaimana Komunikasi Organisasi Mempengaruhi Kepuasan Kerja Di Antara Karyawan Perusahaan Otomotif ?', 1.2 (2023), 82–91.

1) Pengaturan waktu presentasi

Pengaturan waktu presentasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah presentasi.waktu yang tepat dapat membantu pesan yang disampikan dapat di terima dengan baik oleh audiens.

2) Menjelaskan ide.

Saat menyampaikan presentasi, penting untuk menjelaskan ide atau konsep dengan jelas dan terperinci. Jadi pastikan informasi yang di sampaikan mudah dipahami oleh audiens dan mengikuti alur presentasi yang telah di susun.

3) Berbicara jelas (suara jelas).

Bebicara dengan jelas dan lancar meupakan kunci dalam sebuah presentasi yang efektif, Gunakan volume suara yang cukup,artikulasi kata-kata dengan baik, dan hindari berbicara terlalu cepat atau terlalu lambat.

4) Kontak mata dengan audience.

Mempertahakan kontak mata dengan audiens adalah carayang efektif untuk membangun hubungan dan keterlibatan dengan mereka. Hal ini dapat menunjukkan bahwa anda percaya diri dan peduli terhadap respons dari audiens.

5) Menanggapi pernyataan audience.

Di dalam sesi tanya jawab penting untuk merespons pertanyaan audiens dengan baik. Dan dengarkan pertanyaan dengan seksama lalu berikan jawaban yang jelas dan relevan, serta berikan kesempatan bagi audiens untuk berpartisipasi dalam diskusi.

6) Memakai alat bantu presentasi, serta

Pengunaan alat bantu dalam melakukan presentasi seperti slide PowerPoint, visualisasi,grafik,atau video dapat membantu memperkuat dan memperjelas pesan yang ingin di sampaikan.

7) Berpartisipasi di presentasi kelompok.

Saat terlibat dalam presentasi kelompok penting untuk aktif dalam berpartisipasi dan berkolaborasi dengan amggota tim lainnya. Bagikan tanggung jawab dalam menyampaikan materi, dengan pendapat dan ide dari anggota tim, serta bersinergi untuk menciptakan presentasi yang kuat.[23]

c. Pandangan Islam Mengenai Keterampilan Komunikasi

QS. Yusuf Ayat 79 yang berbunyi:

قَالَ مَعَاذَ اللَّهِ أَن نَّأْخُذَ إِلَّا مَن وَجَدْنَا مَتَاعَنَا عِندَهُ إِنَّا إِذًا لَّظَالِمُونَ

Terjemahannya:

> *Mereka berkata, "Wahai Al-Aziz! Dia mempunyai ayah yang sudah lanjut usia, karena itu ambillah salah seorang di antara kami sebagai gantinya, sesungguhnya kami melihat engkau termasuk orang-orang yang berbuat baik."*

Mereka berkata, "Wahai Al-Aziz, sesungguhnya ia mempunyai seorang ayah yang sudah lanjut usianya, karena itu ambillah salah seorang dari kami sebagai gantinya, sesungguhnya kami melihat kamu termasuk orang-orang yang berbuat baik. Berkata Yusuf, "Aku mohon perlindungan kepada Allah dari menahan seorang, kecuali orang yang kami ketemukan harta benda kami padanya,

[23]Erlinda Rahma Dewi, Kustiarini,"Implementasi Model Pembelajaran *Two Stay Two Stray* (TSTS) Berbasis Peta Konsep Sebagai Upaya Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Mahasiswa", *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*,(Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia Oktober 2022),162. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

jika kami berbuat demikian, maka benar-benarlah kami orang-orang yang zalim." Setelah terbukti kesalahan Bunyamin dan telah ditetapkan ia harus ditinggalkan pada Yusuf sesuai dengan pengakuan mereka, maka mereka meminta belas kasihan kepada Yusuf agar Bunyamin dilepaskan. Mereka berkata, "Wahai Al-Aziz, sesungguhnya ia mempunyai seorang ayah yang sudah lanjut usianya." (Yusuf: 78) Mereka bermaksud bahwa ayah mereka sangat mencintainya dan menjadikannya sebagai hiburannya dan pelampiasan kerinduannya terhadap anaknya yang lain yang hilang. “Karena itu ambillah salah seorang dari kami sebagai gantinya.” (Yusuf: 78) Yakni sebagai gantinya untuk ditahan olehmu. “Sesungguhnya kami melihat kamu termasuk orang-orang yang berbuat baik.” (Yusuf: 78) Yaitu orang yang adil, penyantun lagi menerima perkara yang baik. Berkata Yusuf, "Aku mohon perlindungan kepada Allah dari menahan seorang, kecuali orang yang kami ketemukan harta benda kami padanya." (Yusuf: 79) Seperti yang kalian katakan dan kalian akui sebelumnya. “Jika kami berbuat demikian, maka benar-benarlah kami termasuk orang-orang yang berbuat zalim." (Yusuf: 79) Yakni jika kami mengambil orang yang tidak bersalah sebagai ganti dari orang yang bersalah, berarti kami benar-benar orang yang zalim.

2. Efisiensi Operasional

a. Konsep Efisiensi Operasional

Efesiensi operasional dilakukan untuk mengukur kemampuan manajemen perusahaan dalam mengendalikan biaya operasional terhadap pendapatan operasional dan juga menilai kemampuan perusahaan membayar kewajiban jangka pendeknya pada saat jatuh tempo.Sedangkan menurut Yulianti efesiensi

operasional diukur dari perbandingan antara biaya opersioanal dengan pendapatan operasional (BOPO).[24]

Efisiensi operasional di Pusat Niaga Palopo memiliki sistem pengelolaan yang baik dan efisien, sehingga proses pengaturan, pengawasan, dan pengelolaan pasar dapat berjalan dengan lancar. Terlebih pusat niaga Palopo dilengkapi dengan infastruktur yang juga memadai seperti tempat parkir yang cukup, fasilitas sanitasi yang bersih, serta aksesibilitas yang mudah bagi pengujung dan pedagang. Penerapan teknologi dalam operasional pusat niaga Palopo dapat meningkatkan efisiensi. Kerjasama yang baik antara pedagang juga dapat meningkatkan efisiensi operasional, seperti pembelian bersama untuk mendapatkan harga lebih murah atau kolaborasi dalam promosi produk.

Secara sederhana efisiensi operasional adalah kemampuan perusahaan dalam mengelola input menjadi output dengan efisien.[25]

Dengan efesiensi operasional perusahaan dapat menjadi lebih responsive terhadap perubahan pasar dan permintaan pelanggan, mereka dapat dengan cepat menyesuaiakan produksi, distribusi, dan layanan mereka sesuai dengan perubahan kebutuhan pasar.

---

[24]Listya Defi Junaidi," Pengaruh Efisiensi Operasional Dengan Kinerja Profitabilitas Pada Sektor Manufaktur yang Go Public Di bursa Efek Indonesia(BEI)",Jurnal Warta Edisi 57, Juli 2018. https://doi.org/10.46576/wdw .v0i57.146

[25]Dwi Agung Prasetyo, Ni Putu Ayu Darmayanti. "Pengaruh Risiko Kredit,Likuiditas, Kecukupan Modal, Dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Pada PT BPD Bali", *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 9, (Bali-Indonesia 2015), 2603. https://www.neliti.com/id/publications/253294/pengaruh-risiko-kredit-likuiditas-kecukupan-modal-dan-efisiensi-operasional

b. Indikator Efisiens Operasional

Menurut Anthony dan Govindarajan efisiensi adalah perbandingan antara input dengan output". Efisiensi operasional diukur dari :

1) Biaya operasional

Biaya operasional merupakan semua biaya yang di keluarkan oleh perusahaan atau organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari. Biaya operasional ini mencakup berbagai macam biaya seperti biaya gaji karyawan, biaya sewa tempat usaha, biaya listrik dan air, biaya transportasi, biaya bahan baku, dan lain sebagainya.

2) Pendapatan operasional

Pendapatan operasioal merupakan total pendapatan yang di peroleh oleh suatu perusahaan atau organisasi dari kegiatan operasional utamanya. Perdapatan operasional ini berasal dari penjualan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dan merupakan sumber utama pendapatan untuk menutupi biaya operasional dan mendapatkan keuntungan.[26]

c. Dalam konteks efisiensi operasional tidak ada hadist yang secara eksplisit membahas mengenai istilah tersebut, tetapi ada beberapa prinsip yang dapat dihubungkan dengan efisiensi operasional salah satunya menghindari pemborosan, prinsip ini dapat diterapkan dalam konteks efisiensi operasional dengan menghindari pemborosan dalam proses bisnis.

[26]Nikmatul Hidayah, Satriya Candra Bondan Prabowo,"Pengaruh Efisiensi Operasional, Risiko Kredit, dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Konvensional di Indonesia Periode Tahun 2013-2017)" , *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, Vol.7, No.2, (Universitas Brawijaya 2016), hal 3. https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5667

QS. Al-Isra ayat 26 yang berbunyi:

وَءَاتِ ذَا ٱلْقُرْبَىٰ حَقَّهُۥ وَٱلْمِسْكِينَ وَٱبْنَ ٱلسَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا

Terjemahannya:

> *Dan berikanlah kepada keluarga-keluarga yang dekat akan haknya, kepada orang miskin dan orang yang dalam perjalanan dan janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros.*

Tafsir Al-Muyassar / Kementerian Agama Saudi Arabia

Dan berbuat baiklah kepada orang-orang yang masih terkait hubungan kekerabatan denganmu, dan berilah ia haknya dalam bentuk kebaikan dan bakti dan berilah orang miskin yang tidak memiliki sesuatu yang mencukupinya dan menutupi kebutuhannya, musafir yang terasing dari keluarga dan kehabisan bekal harta. Dan janganlah engkau belanjakan hartamu dalam urusan selain ketaatan kepada Allah atau secara berlebihan dan boros.

Tafsir Ahmad Mushthafa Al-Maraghi dalam bukunya yang berjudul Al-Maraghi Pada ayat diatas larangan berlaku boros, karena dengan di larangnya boros tersebut akan bisa di perbaiki keadaan seseorang, berarti memperbaiki pula umat seluruhnya. Bukankah umat itu adalah kelompok yang terdiri dari individu-individu? Maka, dengan memperbaiki keadaan masing-masing individu, berarti pula memperbaiki umat. Kemudian, Allah mengajarkan kepada kita bagaimana cara menafkahkan harta sesuai yang di ridohi agama dan sesuai dengan tuntutan akal kepada cara yang sebaik-baiknya.

3. Keunggulan Kompetitif

a. Konsep Keunggulan Kompetitif

Keungulan kompetitif dapat dilakukan dengan diferensiasi dan *cost leadership*, strategi deferensiasi akan menekankan pada inovasi. Usaha yang menggunkan strategi ini memprioritaskan kecepatan memasuki pasar, sebagai pihak pertama yang meguasai pasar maka akan memudahkan untuk menentukan harga.

Menurut Michael porter keunggulan kompetitif yang berkelanjutan tidak dapat dicapai melalui efektivitas operasional saja. Sebagian besar inovasi manajemen popular dua decade terakhi, kualitas total, *just-in-time*, *benhmarking*, rekayasa ulang proses bisnis, *outsourcing* semua adalah efektivitas operasional.[27]

Keunggulan bersaing merupakan kemampuan suatu perusahaan menciptakan keunggulan kompetitif sehingga memiliki nilai lebih dibanding dengan pesaingnya. Keunggulan kompetitif adalah penyampaian suatu nilai yang superior ke konsumen sehingga perusahaan dan stakeholders mendapatkan keuntungan di atas rata-rata.[28]

b. Indikator Keunggulan Kompetitif

Adapun indikator keunggulan bersaing adalah sebagai berikut:

---

[27]Praserio Aji, "Manajemen Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan", (Jakarta: januari 2016), hal. 3

[28]Aramia Fahriyah, Rochland Yoseph," Keunggulan Kompetitif Spesial sebagai Strategi Keberlanjutan UKM di Era New Norma", Prosiding Seminar Stiami. Volume 7, No. 2, (Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Indonesia STIAMI Oktober 2020),106. https://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/961

1) Keunikan produk.

Keunikan produk mengacu pada fitur atau karakteristik khusus yang membedakan produk perusahaan dari produk pesaingnya. Keunikan ini dapat berupa desain yang inovatif, teknologi canggih, keunggulam fungsional, atau nilai tambah lainnya yang membuat produk tersebut menonjol di pasar. Keunikan produk dapat menjadi factor penting dalam menciptakan keunggulan kompetitif karena dapat menarik perhatian pelanggan dan membuat mereka memilih produk perusahaan dibandingkan dangan pesaing.

2) Kualitas produk.

Kualitas produk merujuk pada tingkat keunggulan atau standar yang dimiliki oleh produk perusahaan dalam hal performa, daya tahan, keandalan, dan kesesuaian dengan kebutuhan pelangan. Kualitas produk yang tinggi dapat menciptakan kepuasan pelanggan, meningkatkan reputasi perusahan, dan membangun loyalitas pelanggan.

3) Harga bersaing.

Harga bersaing adalah strategi penetapan harga dimana perusahaan menetapkan harga produknya sedmikian rupa sehingga tetap kompetitif di pasar namun tetap menghasilkan keuntungan yang memadai.Dengan menawarkan harga yang bersaing, perusahan dapat menarik lebih banyak pelanggan, meningkatkan pangsa pasar, dan menghadapi persaingan dengan pesaing.[29]

[29]Rizza Umami Dewi,"Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Kompetitif Pada Pedagang Pakaian Di Pasar Kliwon Kaupaten Kudus", Jurnal *Studi Manajemen Bisnis (JSMB)* Vol. 2 No. 2 (Universitas Muria Kudu Juli 2022),57. https://doi.org/10.24176/jsmb.v2i2.8420

c. Dalam Al-Qur’an, meskipun tidak ada surah yang secara langsung membahas tentang keunggulan kompetitif, tetapi ada beberapa ayat memberikan prinsip-prinsip yang relevan untuk mencapai keunggulan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bisnis.

QS. Al-Anfal ayat 28 yang berbunyi:

وَٱعْلَمُوٓاْ أَنَّمَآ أَمْوَٰلُكُمْ وَأَوْلَٰدُكُمْ فِتْنَةٌ وَأَنَّ ٱللَّهَ عِندَهُۥٓ أَجْرٌ عَظِيمٌ

Terjemahannya:

> *Dan ketahuilah, bahwa hartamu dan anak-anakmu itu hanyalah sebagai cobaan dan sesungguhnya di sisi Allah-lah pahala yang besar.*

Tafsir Al-Madinah Al-Munawwarah / Markaz Ta'dzhim al-Qur'an di bawah pengawasan Syaikh Prof. Dr. Imad Zuhair Hafidz, professor fakultas al-Qur'an Univ Islam Madinah.

Karena kecintaan terhadap harta dan anak keturunan merupakan hal paling besar yang menyebabkan terjadinya pengkhianatan, maka Allah memberi peringatan tentang hal ini dengan berfirman: "Ketahuilah hai orang-orang beriman, sesungguhnya harta dan anak-anak kalian adalah cobaan dari Allah agar menjadi jelas siapa yang memiliki iman yang kuat dan yang memiliki iman yang lemah. Orang yang memiliki iman yang kuat tidak akan disibukkan oleh harta dan anaknya dari ketaatan Allah; sedangkan orang yang imannya lemah, semua itu akan menyibukkannya dari ketaatan Allah, sehingga ia akan menjadikan kehidupannya sebagai hamba dari harta dan akan selalu memenuhi permintaan anak-anaknya meskipun hal itu bertentangan dengan ajaran agama dan adabnya. Kemudian Allah mendorong orang-orang beriman agar mentaati-Nya setelah Dia

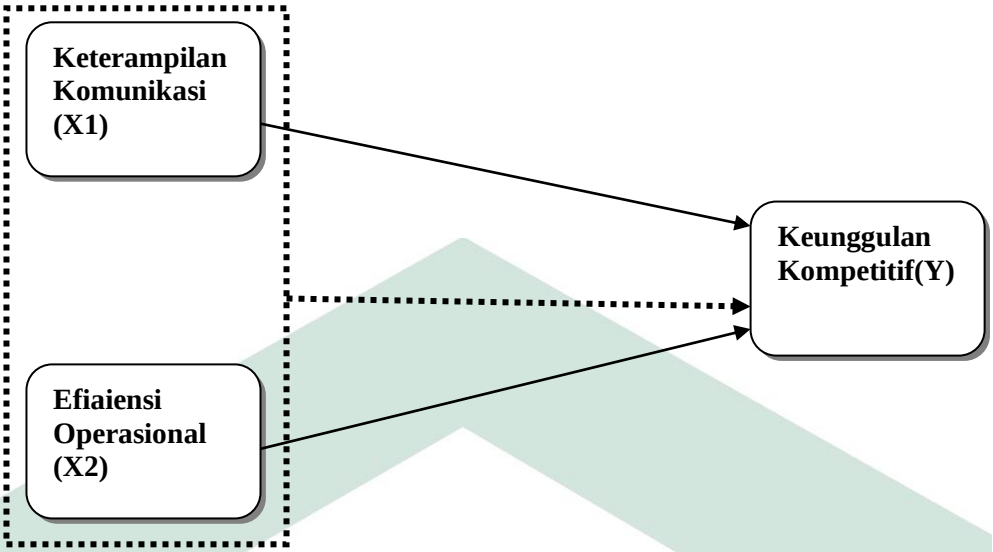
memperingatkan mereka dari ujian harta dan keturunan, dengan menyatakan bahwa di sisi-Nya terdapat pahala yang besar bagi orang yang lebih mementingkan ketaatan dan keridhaan-Nya daripada mengumpulkan harta dan kecintaan terhadap anak-anak.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan jalur pemikiran yang dirancang berdasarkan kegiatan peneliti yang dilakukan.kerangka pikir adalah merupakan konsep berisikan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam rangka memberikan jawaban sementara.[30]

Berdasarkan pendapat diatas, maka dalam peneitian ini, peneliti menguji pengaruh keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional terhadap kenggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Dengan keterampilan komunikasi (X1), efisiensi operasional (X2) sebagai variabel independen dan keunggulan kompetitif (Y) sebagai variaben dependen. Untuk dapat dipahami lebi jelas dapat dilihat dari gambar di bawah:

[30]Ningrum,Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah *(Froblem Solving)* Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap MAN 1 Metro Tahun Pelajaran 2015/2017", *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Vol.5. No.1,(2017),148. https://ojs.fkip.ummetro.ac.id/index.php/ekonomi/ar ticle/view/1224/0



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Keterangan :

X = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

Garis --- = Pengaruh Simultan

Garis = Pengaruh Parsial

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan dari kajian pustaka dan kerangka berpikir diatas maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis sebagai berikut:

1. H_0=Tidak adanya pengaruh keterampilan komunikasi terhadap keunggulan kompetitif Pedagang Di Pusat Niaga Palopo.

   H_1=Adanya pengaruh keterampilan komunikasi terhadap keunggulan kompetitif PedagangDi Pusat Niaga Palopo.
2. H_0 = Tidak adannya pengaruh efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif Pedagang Di Pusat Niaga Palopo.

   H_2 = Adannya pengaruh efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif Pedagang Di Pusat Niaga Palopo.
3. H_0 = Tidak adannya pengaruh keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif Pedagang Di Pusat Niaga Palopo.

   H_3= Adannya pengaruh ketrampilan komunikasi dan efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif Pedagang Di Pusat Niaga Palopo.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif.Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.[31]Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk membuktikan seberapa besar pengaruh antara keterampilan komunikasi, efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Pusat Niaga Palopo Jl. Durian, Selatan, Dangerakko, Kec.Wara, Kota Palopo, Sulawesi Selatan 91959. Waktu penelitian yang di butuhkan kurang lebih 1-2 (Juli-Agustus) bulan. Dengan mendatangi pedagang secara langsung di lokasi penelitian. Alasan peneliti memilih melakukan penelitian di Pusat Niaga Palopo karena sesuai dengan kriteria tempat yang akan diteliti serta sesuai dengan tempat yang dituju dalam penelitian ini.

[31]Untung Nugroho,S.Pd.Kor,.M.Or,*Motodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*,Cetakan Pertama Mei 2018, (Purwodadi-Grobogan,Jawa Tengah: CV.Sarnu Untung, 2015), Hal.3. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data penelitian, sebagai langkah untuk menemukan hasil atau kesimpulan dari penelitian dengan tidak meninggalkan kriteria pembuatan instrument yang baik. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel dalam instrumen penelitian yaitu Keterampilan Komunikasi, Efisiensi Operasional dan Keunggulan Kompetitif.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Keterampilan komunikasi (X1)	Ketrampilan komunikasi adalah kemampuan untuk menyampikan informasi dengan jelas dan efektif kepada orang lain, agar orang lain tersebut lebih mudah dalam memahami terhadap apa yang di sampaikan kepadanya. Keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu dalam membangun hubungan yang sehat, meningkatkan kerja sama dan mencapai tujuan yang sama.	1) menjelaskan ide 2) berbicara jelas (suara jelas); 3) kontak mata dengan audience 4)menanggapi pernyataan audience[32]
2.	Efisiensi Operasional	Efisiensi operasional adalah kemampuan suatu entitas untuk menggunakan sumber daya dengan cara	1) Biaya Operasional 2) Pendapatan operasional[33]

[32] Erlinda Rahma Dewi, Kustiarini,"Implementasi Model Pembelajaran *Two Stay Two Stray* (TSTS) Berbasis Peta Konsep Sebagai Upaya Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Mahasiswa", *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*,(Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia Oktober 2022),162. https://doi.org/10.24176/jsmb.v2i2.8420

	(X2)	yang paling efisien dan efektif dalam pengelolaan secara internal dan eksternal dalam meningkatkan produktivitasnya.	
3.	Keunggulan Kompetitif (Y)	Keunggulan kompetititf adalah fakor atau karakteristik yang membaut suatu oerganisasi lebih unggul dibandingkan kompetitif lainya, yang meliputi inovasi produk, kualitas layanan, dan harga yang kompetitif. Melalui penawaran dan penyediaan layanan lebih berkualitas, lebih murah serta lebih cepat di banding pesaing lainya	1) Keunikan Produk 2) Kualitas Produk 3) Harga Bersaing[34]

[33]Nikmatul Hidayah, Satriya Candra Bondan Prabowo,"Pengaruh Efisiensi Operasional, Risiko Kredit, dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Konvensional di Indonesia Periode Tahun 2013-2017)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB,*Vol.7 No.2,(2016),3. https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5667

[34]Rizza Umami Dewi,"Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Kompetitif Pada Pedagang Pakaian Di Pasar Kliwon Kaupaten Kudus", Jurnal *Studi Manajemen Bisnis (JSMB)* Vol. 2 No. 2 (Universitas Muria Kudu Juli 2022),57. https://doi.org/10.24176/jsmb.v2i2.8420

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, di detapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan untuk kemudian di tarik kesimpulannya.[35] Populasi adalah keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu.

Populasi dapat dibagi menjadi tiga, populasi pedagang di Pusat Niaga Palopo berdasarkan jumlahnya yaitu populasi terbatas dan populasi tak terbatas, berdasarkan sifatnya yaitu populasi homogen dan populasi heterogen, dan berdasarkan perbedaan yang lain yaitu populasi target dan populasi survey. Dari pernyataan tersebut peneliti menjadikan acuan dalam menentukan populasi. Populasi yang akan peneliti gunakan adalah para pedagang yang memiliki ruko di Pusat Niaga Palopo. Jumlah pedagang yang memiliki ruko di Pusat Niaga Palopo sebanyak 178 ruko.[36]

2. Sampel

Menurut Sugiyono "sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh pupolasi tersebut". Sampel diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu

[35]Untung Nugroho,S.Pd.Kor,.M.Or,*Motodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*,Cetakan Pertama Mei 2018, (Purwodadi-Grobogan,Jawa Tengah: CV.Sarnu Untung, 2015), Hal. 3. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

[36] Nirwan, 22 Desember 2024

penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi.[37]

Sampel diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi. Sampel yang di pilih oleh peneliti pada skripsi ini adalah pedagang di Pusat Niaga Palopo. Pada penelitian ini sampel yang diambil menggunakan *sampel random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dan setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teori Slovin dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{178}{1 + 178(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{178}{1 + 178\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{178}{1 + 1{,}78}$$

$$n = \frac{178}{2{,}78}$$

$$n = 64{,}028$$

$$n = 70$$

[37]Untung Nugroho,S.Pd.Kor,.M.Or,*Motodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*,Cetakan Pertama Mei 2018, (Purwodadi-Grobogan,Jawa Tengah: CV.Sarnu Untung, 2015), Hal .4. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

Hasil dari penentuan sampel diatas menghasilkan sampel penelitian ini sebanyak 64,028 tetapi peneliti menambah jumlah sampel menjadi 70 reponden pedagang di Pusat Niaga Palopo dengan alasan ingin meningkatkan ukuran sampel untuk mendapatkan tingkat kepercayaan yang tinggi serta memastikan bahwa hasinya lebih akurat.

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e^2 = Tingkat kesalahan

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Dan adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pernyataan/pertanyaan dalam kuesioner dikukur dengan skala liter, (Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju,dan Sangat Tidak Setuju).[38]Kuesionerjuga sering dikenal sebagai angket. Pada dasarnya, kuesioner

[38]Anggy Giri Prawiyogi, Tia Latifatu Sadiah, Andri Purwanugraha, Popy Nur Elisa, ”Penggunaan Media Big Book Untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar”,*Jurnal*

adalah sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi oleh orang yang akan diukur (responden). Keadaan atau data diri, pengalaman, pengetahuan dan lain-lain perlu di ketahui dalam kuesioner ini.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Angket atau kuesioner merupakan mekanisme pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara jelas apa yang disyaratkan dan bagaimana mengukur variabel yang diminati. Pertanyaan dalam seperangkat kuesioner ialah tentang indikator dari konsep. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau peryataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.[39]

F. Teknik Analisis Data

Berdsarkan pengolahan data menggunakan program *Statistical Package For Sosial Sciense* (SPSS) *for windows* versi 22. Sebelum melakukan interpretasi kepada hasil regresi dari model penelitian yang akan digunakan, maka terlebih dahulu di lakukan pengujian terhadap data penelitian tersebut. Hal ini untuk mengetahui apakah model tersebut dapat di anggap relevan atau tidak. Pengujian yang akan di lakukan tersebut meliputi:

Basicedu, Volume 5, Nomor 1,(Universitas Buana Perjuangan, Indonesia Tahun 2021),Hal 449. https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787

[39]Andi Fitriani Djollong, "Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif",*Jurnal Universitas Muhammadiyah Parepare*, Vol.2, No. 1, (Sebtember 2014), hal 94. https;//www.jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqra/article/download/224/197

1. Analisis Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah salah satu penelitian yang memiliki ciri sistematis terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan sampel data, sumber data, maupun metodologinya. Penelitian kuantitatif memiliki ciri khusus yaitu pada perhitungan/angka/kuantitas.Arikunto memberikan definisi untuk penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang menggunakan angka,dimulai dari tahap pengumpulan data,estimasi data, serta pemaparan hasil. Salmaa memberikan beberapa tujuan dari penelitian kuantitatif yaitu untuk pengembangan model matematis, membantu dalam menentukan hubungan antar variabel dalam sebuah populasi,memabntu dalam menentukan desain penelitian.[40]

Dalam pengukurannya penelitian ini menggunakan skala likert, adalah skala yag berisi lima tingkat preferensi jawaban, dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.2

Alternatif Jawaban

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

[40]Risdiana Chandra Dhewy," Pelatihan Analisis Data Kuantitatif Untuk Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa",*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*,Vol 2, Nomor 3 (STKIP PgRI Sidoarjo Agustus 2022),Hal 4575. https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i3.3224

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan peneliti untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,5 ke atas maka bisa disimpulkan bahwa instrument tersebut memiliki validitas yang baik memiliki nilai r hitung > r tabel maka item pernyataan dinyatakan valid. Hal ini membuktikan bahwa semua instrument pernyataan dinyatakan valid.

b. Uji Reabilitas

Uji realibilitas yaitu uji yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas terhadap suatu variabel instrumen penelitian dikatakan realibel jika memiliki nilai Cronbach Alpha > 0,60.[41]

c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear. Ada beberapa penyimpangan asumsi klasik yang cepat terjadi dalam penggunaan model regresi, yaitu uji normalitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang diteliti memilki distribusi data normal atau penyebaran data statistik pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal.

[41]*Ovan Firnando, Dian Novita, Larasati Ahluwalia," Analisis Pengaruh Saluran Distriibusi Dan Promosi Pada Keputusan Pembelian Produk (Survei Pada Konsumen PTInti Bharu Mas Lampung)",* Journal Strategy Of Management And Accounting Through Research And Techuology, *Vol.1, No.1, (Universitas Teknokrat Indonesia 2021),34-35.* https://doi.org/10.33365/smart.v1i1.1111

2) Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi.Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Gejala adanya multikoliniearitas antara lain dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance nya. Jika nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. [42]

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk melakukan deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik (scatterplot) antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual.

2. Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antarvariabel,seperti ketika seorang analis pasar modal ingin mengetahui seberapa kuat hubungan antara nilai tukar atau kurs rupiah dan harga saham. Selain kuat lemahnya kurs tersebut, dalam analisis korelasi juga terdapat informasi mengenai arah hubungan antar variabel yang di analisis.

Korelasi adalah cara yang digunakan untuk menentukan keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih variabel berbeda yang digambarkan

[42]Gun Mardiatmoko,"Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linear Berganda (Studi Kasus Penyusun Persamaan Allometrik Kenari Muda[*Canarium Indicum* L], *Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan,* Vol. 14,(Universitas Pattimura September 202),Hal 335. https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342

dengan ukuran koefisien korelasi. Koefisien korelasi merupakan koefisien yang menggambarkan kedekatan hubungan antara dua variabel atau lebih variabel. Besar kecilnya koefisien korelasi tidak menggambarkan hubungan sebab akibat atara dua variabel , namun hanya menggambarkan hubungan linier anatar variabelnya. Selain itu, koefisien korelasi juga menunjukkan hubungan timbal balik sehingga tidak akan terjadi masalah apabila dalam menentukan variabel bebas maupun terikat dalam sebuah penelitian.[43]

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Berganda Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara dependen (Y) dan variabel independen (X1, X2, dan X3), cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secaraserentak terhadap variabel terkait dan dinyatakan dengan rumus.Persamaan umum regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta o + \beta 1X1 + \beta 2X2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y= Keunggulan Kompetitif

β1= koefesien regresi variabel Keamanan

a= Konstanta

β2= koefesien regresi variabel Kepercayaan

X1= Keterampilan Komunikasi

ε = error

X2=Efisensi Operasional

[43] Mode Sudana dan Rahmat Heru Setianto, Metode Penelitian Bisnis Dan Analisis Data dengan SPSS, (Jl, H, Baping Raya No.100,,Erlangga,2018), hal. 144

a. Uji Parsial T

Uji Parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian iniadalah jika p value < 0,05 maka Ha diterima. Sebaliknya, jika p value ≥ 0,05 maka Ha ditolak. menjelaskan variasi variabel terikat.

b. Uji F (simultan)

Uji Simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan variabel-variabel independen terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian yang menggunakan p value atau F hitung adalah jika p value < 0,05 atau F hitung ≥ F tabel maka Ha diterima. Sebaliknya, jika p value ≥ 0,05 atau F hitung < F tabel maka Ha ditolak.[44]

c. Koefisiensi Determinasi (R)

Uji koefisien determinasi (Uji R2) bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel independen dapat menjelaskan variasi variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi, dengan kata lain pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen". Pengujian Koefisien Determinasi Parsial dilakukan dengan tujuan mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah.Koefisien determinasi

[44]Nadya R. Masiaga, Frederik G. Worang, Yunita Mandagie,"Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com", *Jurnal EMBA*, Vol.10, No.2,(Universitas Sam Ratulangi Manado April 2022),Hal 903-904. https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476

parsial menunjukan variabel mana yang paling dominan dalam mempengaruhi variabel dependen.

Nilai koefisien determinasi secara parsial diuji menggunakan persamaan rumus: R2 = coefficients beta X coefficients correlations zero-order X 100. Sedangkan pengujian koefisien determinasi secara simultan dilakukan dengan tujuan memberikan proporsi atau presentase variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen secara bersama-sama. Nilai koefisien determinasi secara simultan dilihat dari output SPSS Model Summary pada kolom R Square X 100. Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai 1, Nilai R2 yang mendekati 0 mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati 1, maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.[45]

[45]Muh.Ferils," Kompetensi dan stres kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19, (Universitas Muhammaadiyah, Mamuju 2022),Hal 772. https://doi.org/10.30872/jakt.v19i4.11910

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Peneltian

1. Gambaran Umum Pusat Niaga Palopo

Pasar Sentral Kota Palopo yang dikenal sekarang dengan Pusat Niaga Palopo pertama kali dicetuskan oleh pemerintah Kabupaten Luwu, yaitu pada masa jabatan H. Abdullah Suara sebagai Bupati Luwu tahun 1982. Pada saat itu, Kota Palopo masih berstatus kotif (Kota administrasi) yang merupakan ibu Kota Kabupaten Luwu sebelum dimekarkan menjadi Kota Palopo seperti sekarang ini. Setelah pemekaran pada tahun 2001, maka rencana renovasi Pusat Niaga Palopo dinegosiasikan oleh pemerintah Kota Palopo dengan Pemerintah Daerah (pemda) kabupaten Luwu yang kemudian rencana tersebut langsung disetujui oleh pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Luwu di atas areal ± 4 Ha. Berlokasi di dekat terminal Dangerakko Kota Palopo.

Keberadaan Pusat Niaga Palopo ini memang cukup strategis karena dapat dijangkau dari berbagai arah dan merupakan jalur angkutan Kota dan angkutan umum. Untuk memeriahakan Pusat Niaga Palopo (PNP) maka semua masyarakat (pedagang) pasar lama dipindahkan ke Pusat Niaga Palopo, kemudian merenovasi terminal dan memperbaiki sarana jalan. Pada prinsipnya berdirinya Pusat Niaga Palopo sebagai salah satu alternative atau berkembangnya kebutuhan ekonomi masyarakat di tengah-tengah perkembangan ekonomi dan dunia global.

Letak geografis Pusat Niaga Palopo (PNP) terletak di ujung Kota Palopo yang merupakan salah satu kota termuda di Sulawesi Selatan. Pasar ini terletak dekat dengan terminal Kota Palopo yang merupakan tempat transformasi bagi masyarakat umum dan juga pasar ini dilewati oleh jalur angkutan umum. Oleh karena itu pasar ini mudah dijangkau bagi masyarakat Kota Palopo itu sendiri maupun di luar Kota Palopo.

Pusat Niaga Palopo dibangun di atas tanah seluas kurang lebih empat hektar dengan batas sebelah selatan berbatasan dengan terminal dangerakko Kota Palopo, sebelah utara berbatasan dengan jalan KH. Ahmad Dahlan, sebelah barat berbatasan dengan jalan. Gutto Patalo (Jalan Mangga) dan sebelah timur berbatasan dengan jalan rambutan.

2. Karakteristi Responden

a. Responden berdasarkan usia

Tabel. 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Gender	Presentase
1.	Laki-laki	55,7%
2.	Perempuan	44,3%

Tabel. 4.2 Responden Berdasarkan Umur

b. Responden berdasarkan umur

No	Umur	Presentase
1.	17-25	34,3%
2.	26-45	60%
3.	46-45	5,7%

B. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat keandalan atau keaslihan kuesioner. Jika kuesioner valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menukur uji validitas ini yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan $r_{tabel.}$ Jika r_{hitung} lebih besar r_{tabel} maka butir setiap pertanyaan pada kuesioner tersebut dikatakan valid. Dalam penelitian ini r_{hitung} dengan r_{tabel}. Dan *degree df freedom* (df) = n-2, df= 70-2, dengan alpha 0,05 didalam r_{tabel} sebesar 0,235 jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti pernyataan tersebut dikatakan valid.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Keterampilan Komunikasi (X1)

No	Pearson CorrelationR_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,493	0,235	Valid
2.	0,583	0,235	Valid
3.	0,542	0,235	Valid
4.	0,609	0,235	Valid
5.	0,551	0,235	Valid
6.	0,648	0,235	Valid
7.	0,580	0,235	Valid
8.	0,532	0,235	Valid
9.	0,599	0,235	Valid
10.	0,682	0,235	Valid
11.	0,753	0,235	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas pada kolom *pearson correlation* (r_{hitung}), setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi yang lebih besar dari r_{hitung} yaitu 0,235. Artinya instrumen penelitian untuk variabel Keterampilan Komunikasi (X1) dinilai dari semua butir pertanyaan yang berjumlah 11 dinyatakan valid.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Efisiensi Operasional (X2)

No	Person Correlation R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,823	0,235	Valid
2.	0,773	0,235	Valid
3.	0,814	0,235	Valid
4.	0,679	0,235	Valid
5.	0,648	0,235	Valid
6.	0,675	0,235	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 4.4 diatas pada kolom *Pearson Correlation* (r_{hitung}), setiap item pernyataan menghasilkan koefision korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,235 artinya instrumen penelitian untuk variabel Efisiensi Operasional (X2) dinilai dari semua butir pertanyaan yang berjumlah 6 dinyatakan valid.

Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Keunggulan Kompetitif (Y)

No	Pearson Correlation R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,845	0,235	Valid
2.	0,682	0,235	Valid
3.	0,774	0,235	Valid
4.	0,624	0,235	Valid
5.	0,810	0,235	Valid
6.	0,716	0,235	Valid
7.	0,710	0,235	Valid
8.	0,766	0,235	Valid
9.	0,782	0,235	Valid
10.	0,791	0,235	Valid
11.	0,657	0,235	Valid
12.	0,834	0,235	Valid

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel diatas pada kolom *Pearson Correlation* (r_{hitung}), setiap item pernyataan menghasilkan koefision korelasi yang lebih besar dari r_{tabel} yaitu 0,235 yang artinnya instrumen penelitian untuk variabel Keunggulan Kompetitif (Y) dinilai dari semua butir pertanyaan yang berjumlah 11 dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur satu kuesioner yang merupakan satu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap

pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Satu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*> 0,60. Sedangkan jika sebaliknya data tersebut dikatakan tidak reliabel (Ghozali). Kestabilan dan konsistensi jawaban responden berkenaan pertanyaan- pertanyaan yang berkaitan dengan konstruksi pernyataan dalam bentuk kuesioner diukur dengan keandalan (reliability).

Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Keterampilan Komunikasi (1)	0,812	Reliabel
Efisiensi Operasional (2)	0,838	Reliabel
Keunggulan Kompetitif (Y)	0,928	Reliabel

a. Jika r Alpha > 0, 60 maka reliabel

b. Jika r Alpha < 0,60 maka tidak reliabel.

Berdasarkan uji reliabilitas pada tabel diatas, temuan uji reliabilitas yang dilakukan terhadap kuesioner dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* atau r Alpha. Dapat disimpulkan bahwa setiap data pertanyaan dalam angket untuk masing masing variabel dinyatakan reliabel.

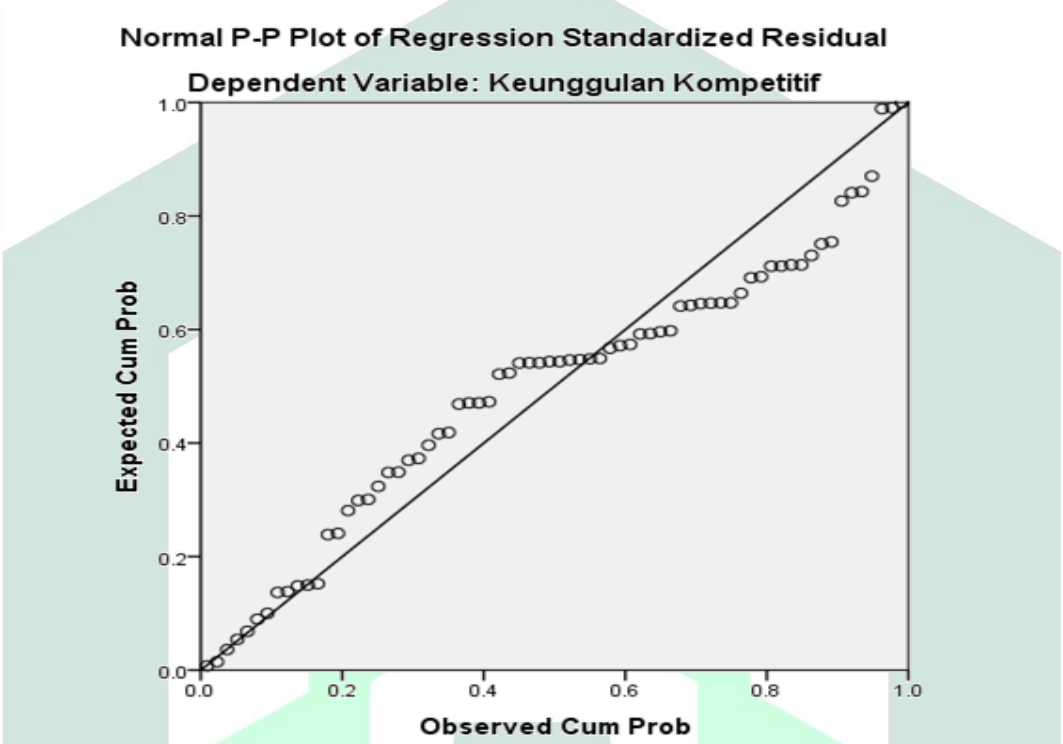
3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas ini yaitu untuk menguji tingkat signifikan antara variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen yang

menghasilkan distribusi normal ataukah tidak yang terdapat dalam penelitian. Pada penelitian ini memakai uji normalitas. Dalam hal ini untuk melihat apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak.

Gambar 4.7 Hasil Uji Normalitas



Pada gambar di atas, butiran-butiran sudah menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka penelitian yang dilakukan terdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas ini yaitu untuk melihat apakah terjadi intertekolerasi (hubungan yang kuat antar variabel independen atau variabel bebas yang diteliti). Uji multikolinearitas ini seharusnya menunjukkan bahwa tidak ada gejalamultikolinearitas.

3. Jika nilai tolerance lebih besar dari > 0,10 maka artinnya tidak terjadi multikolinearitas.
4. Jika nilai VIF lebih kecil dari < 10,00 maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.855	4.453		3.111	.003		
	Keterampilan Komunikasi	.005	.102	.004	.052	.959	.998	1.002
	Efisiensi Operasional	1.399	.114	.831	12.231	.000	.998	1.002

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

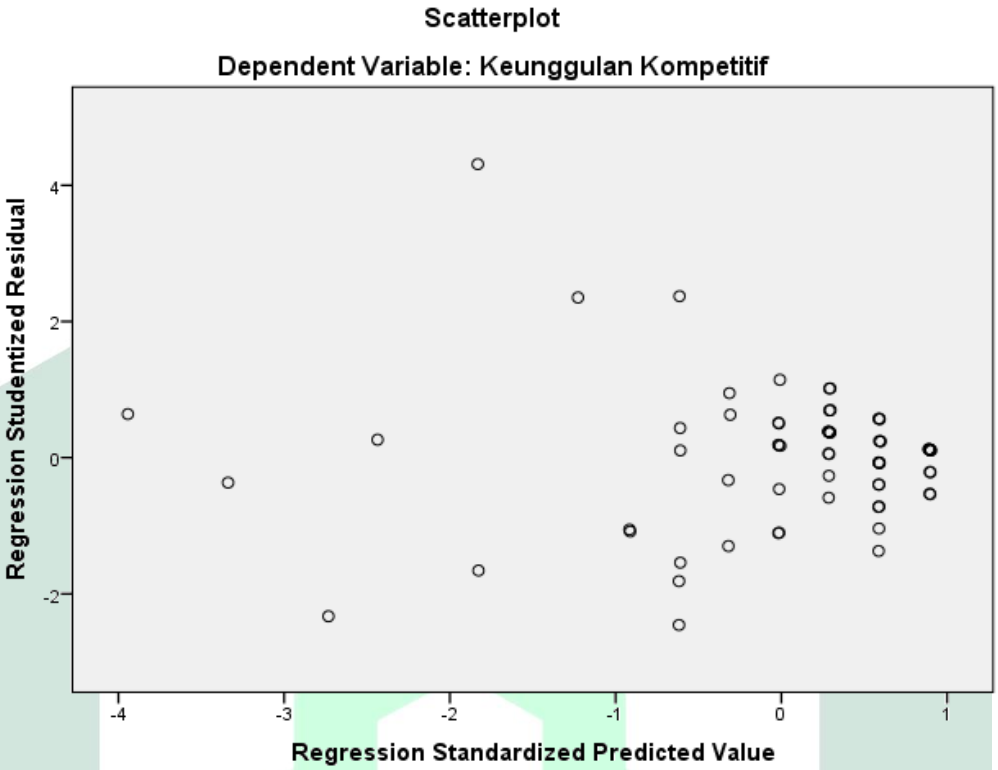
Berdasarkan tampilan *output coefficiens* pada tabel diatas:

5. Diketahui besarnya nilai *tolerance* Keterampilan Komunikasi (X1) 0,998 > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai *variance inflation factor* (VIF) sebesar 1.002 < 10.00 maka tidak terjadi multikolinearitas.
6. Diketahui besarnya nilai *Tolerance* Efisiensi Operasional (X2) 0,998 > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas. Sedangkan nilai variance inflation factor (VIF)1.002 < 10.00 maka tidak terjadi multikolinearitas.

10. Uji Heterokedastisits

Tujuan dari uji heterokedastisitas ini yaitu untuk menguji apakah pada model regresi yang terbentuk terjadi ketidaksamaan varian dari residu model regresi. Data yang baik yaitu penelitian data yang tidak terjadi heterokestisitas atau data yang terjadi homokedastisitas. Salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam model regresi yang baik yaitu tidak terjadi gejalah heterokedastisitas. Untuk itu heterokestisitas pada penelitian ini menggunakan metode *scatter plot.*

Gambar 4.9 Uji Heterokedastisitas



Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri dari gejala heterokedastisitas sehingga dapat dikatakan bahwa dalam model regresi Keterampilan Komunikasi (X1) dan Efisiensi Operasional (X2), terhadap Keunggulan Kompetitif (Y) tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

4. Analisis Korelasi

Korelasi adalah cara yang digunakan untuk menentukan keeratan hubungan antara dua variabel atau lebih variabel berbeda yang digambarkan dengan ukuran koefisien korelasi. Koefisien korelasi merupakan koefisien yang menggambarkan kedekatan hubungan antara dua variabel atau lebih variabel.

Jika nilai signifikan kurang dari 0,05 maka berkolerasi ataupun ada hubungan sedangkan jika nilai signifikan lebih dari 0,05 maka tidak berkorelasi atau tidak ada hubungan.

Tabel 4.10 Uji Analisis Korelasi

Correlations

		KETERAMPILAN KOMUNIKASI (X1)	KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)
KETERAMPILAN KOMUNIKASI (X1)	Pearson Correlation	1	.092
	Sig. (2-tailed)		.448
	N	70	70
KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)	Pearson Correlation	.092	1
	Sig. (2-tailed)	.448	
	N	70	70

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan pada variabel Keterampilan Komunikasi (X1) dan variabel Keunggulan Kompetitif (Y) > dari nilai 0,05 yang artinya tidak berkorelasi atau tidak memiliki hubungan.

Tabel 4.11 Uji Analisis Korelasi

Correlations

		EFISIENSI OPERASIONAL (X2)	KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)
EFISIENSI OPERASIONAL (X2)	Pearson Correlation	1	.831**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)	Pearson Correlation	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai signifikan pada variabel Efisiensi Operasional (X2) dan variabel Keunggulan Kompetitif (Y) < dari nilai 0,05 yang artinya berkorelasi atau memiliki hubungan.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuanuntuk menguji pengaruh secara parsial dan simultan variabel Keterampilan Komunikasi (X1), dan Efisiensi Operasional (X2) terhadap Keunggulan Kompetitif (Y) pada pedagang di Pusat Niaga Palopo

.

Tabel 4.12 Hasil Uji Linear Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.855	4.453		3.111	.003
	Keterampilan Komunikasi	.005	.102	.004	.052	.959
	Efisiensi Operasional	1.399	.114	.831	12.231	.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

Dari tabel diata, hasilyang diperoleh dimasukkan dalam persmaan sebagai barikut:

$$Y=\beta 0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y= 13.855 + 0{,}005X_1 + 1.399X_2 + e$$

a. Dari persamaan diatas maka dapat di interpretasikan beberapa hal antara lain: Konstanta 13.855 artinya jika variabel Keterampilan Komunikasi (X1) dan Efisiensi Operasional (X2) bernilai 0 (konstan) maka skor Keunggulan Kompetitif adalah 13.855.
b. Koefisien regresi variabel keterampilan komunikasi X1adalah 0,005 yang artinya bahwa kenaikan skor variabel keterampilan komunikasi satu satuan dengan asumsi variabel lain dianggap konstan maka skor variabel keunggulan kompetitif akan naik sebesar 0,005.
c. Koefisien regresi variabel efisiensi operasional X1 adalah 1.399 yang artinya bahwa kenaikan skor variabel efisiensi operasional satu satuan dengan asumsi

variabel lain dianggap konstan maka skor variabel keunggulan kompetitif akan naik sebesar 1.399.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial T

Tujuan dilakukannya uji ini untuk mengkur secara terpisah konstribusi yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas atai independen terhadap variabel terikat atau dependen. Pengujian parsial dilaksanakan guna melihat sejauh mana pengaruh variabel keterampilan komunikasi (X1) dan efisiensi operasional (X2) secara parsial terhadap variabel keunggulan kompetitif (Y). Dengan cara melihat nilait_{hitung}> t $_{tabel}$dan nilai signifikan <0,05.

Tabel 4.13 Hasil Uji Parsial T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.855	4.453		3.111	.003
	Keterampilan Komunikasi	.005	.102	.004	.052	.959
	Efisiensi Operasional	1.399	.114	.831	12.231	.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

t_{hitung} =(a/2;df = n-k)

= (0,05/2; 70-4

= 0,25;66

= 1,996

Berdasarkan tabel diatas pada kolom t dan sig dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.) Variabel keterampilan komunikasi memiliki nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 0,052 > 1,996 dengan tingkat signifikan0,959 < 0,05 yang artinya H_0 diterima H_1 ditolak. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keunggulan kompetitif.

2.) Variabel efisiensi operasional memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu 12.231> 1,996 dengan tingkat signifikan 0,000 <0,05 yang artinya H_0 ditolak H_2 diterima. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa efisiensi operasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif

b. Uji F (simultan)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen dengan menggunakanuji f dengan tariff signifikan 5%

1. Jika nilai sig < 0,05 atau Fhitung > Ftabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y.
2. Jika nilai sig > 0,05 atau Fhitung > Ftabel maka tidak terdapat pengaruh variabel Xsimultan tehadap variabel Y.

Tabel 4. 14 Uji F simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1478.679	2	739.339	74.961	.000[b]
	Residual	660.821	67	9.863		
	Total	2139.500	69			

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

b. Predictors: (Constant), Efisiensi Operasional, Keterampilan Komunikasi

F tabel = F (k,n-k-1)

= 4; 70-4-1

= 4; 67

= 2,51

Berdasarkan hasil pada tabel diatas menunjukkan bahwa, nilai Fhitung > Ftabel yaitu 74.961 > 2,53 dengan tingkat signifikan yaitu 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif H_0 ditolak H_3 diterima.

c. Uji Koefisien Determinasi (R)

Uji ini dilakukan untuk mengukur kemampuan atau seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen Y. Hasil koefisien determinasi dapat dilihat pada kolom adjusted R square, yang ditampilkan pada tabel berikut:

Tabel 4.15 Uji Determinasi R

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831[a]	.691	.682	3.14054

a. Predictors: (Constant), Efisiensi Operasional, Keterampilan Komunikasi

b. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

Berdasarkan hasil uji diatas dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,682 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel keterampilan komunikasi (X1) dan efisiensi operasional mempengaruhi keunggulan kompetitif (Y) sebesar 68,2% sedangkan sisanya 31,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disebutkan dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Untuk menjawab rumusan masalah, peneliti melakukan teknik pengumpulan data analisis menggunakan bantuan IBM SPSS versi 20 agar dapat mempermudah peneliti dalam mengelolah data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan berbagai tahap pengujian mulai dari uji validitas, uji reabilitas, asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan

uji heteroskedastisitas, serta menggunakan analisis regresi linear berganda, uji parsial (T), uji simultan (F) dan koefisien determinasi (R^2). Seperti yang ditemukan penelitisebagai berikut:

1. Pengaruh keterampilan komunikasi terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Berdasrkan hasil uji statistik t pada variabel keterampilan komunikasi didapatkan bahwa nilai t_{hitung} 0,052 > nilai t_{tabel} 1,996 dan nilai sig 0,959 < 0,05 H_0 diterima H_1 ditolak sehingga dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap keunggulan kompetitif.

   Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ida R. Damayanti dan Yera Yulista,yang mengemukakan bahwa R Square 0,162 atau dengan kata lain 16.2% . Hal ini bisa juga diartikan bahwa komunikasi interpersonal sebagai modal manusia mempunyai pengaruh yang rendah terhadap keungglan kompetitif sumber daya manusia pada industry pariwisata di Bangka.[46]
2. Pengaruh efisiensi operasional terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Berdasarkan hasil uji statistik t pada variabel efisiensi operasional di dapatkan bahwa nilai t_{hitung} 12.231> nilai t_{tabel} 1,996 dan nilai sig 0,000 < 0,05 H_0 ditolak H_2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa efisiensi operasional berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deddy Suhendra Martua Siburian dkk, yang mengemukakan

[46]Ida R. Damayanti, dan Yera Yulista, "Pengaruh Komunikas Iterpersonal Sebagai Hukum Capital Terhadap Peningkatan Keunggulan Kompetitif SDM Pada Industri Pariwisata Bangka", *Jurnal ilmu komunikasi,* Vol. 2, No.2, (Universitas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pahlawan 2019), htpps;//doi.org/10.47995/jik.v2i2.28

bahwa R Square 0,818 atau dengan kata lain 81,8% . Nilai fhitung 47,937 lebih besar dari ftabel 0,3295 artinya hipotesis pada persaman kedua diterima. Jika dilihat dari nilai signifikannya 0,000 < 0,005, yang artinya bahwa efektivitas penerapan *supply chain management* dan efisiensi biaya operasional terhadap keunggulan kompetitif secara bersama-sama atau serentak serta signifikan mempengaruhi kinerja perusahaan.[47]

Penelitian ini menekankan pentingnya efisiensi dalam menjalankan opersional bisnis, yang menakup pengelolaan sumber daya, pengurangan biaya dam peningkatan produktivitas. Efisiensi yang tinggi dapat membantu pedagang yang mengurangi pemgeluaran dan meningkatkan mergan keuntungan.

Keunggulan kompetitif merujuk pada kemampuan suatu bisnis untuk memberikan nilai lebih dibandingkan pesaingnya, baik melalui harga, kualitas produk, layanan pelanggan,atau inovasi. Penelitian ini berusaha menunjukkan bahwa pedagang yang mampu beroperasi secara efisien memiliki peluang lebih besar untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Jika penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara efisiensi operasional dan keunggulan kompetitif, ini berarti bahwa perbaikan dalam efisiensi operasional dapat secara langsung berdampak positif pada daya saing pedagang. Ini memberikan dasar bagi pedagang untuk fokus pada peningkatan efisiensi sebagai strategi untuk bersaing lebih baik di pasar.

[47]Deddy Suhendra Martua Siburian, Siti Aisyah Hidayati, dan Endar Piturings ih, "Efektivitas Penera*lyhaagement*,fisiensiiayaperasionaladainerjahaanioderasieunggulanompetitif",

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan hasil sebagai berikut:

1. Variabel keterampilan komunikasi secara parsial tidak berpengaruh dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Berdasarkan hasil uji dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} 0,052> nilai t_{tabel} 1,996 dan nilai sig 0,959< 0,05 H_0 diterima H_1 ditolak sehingga dapat di simpulkan bahwa keterampilan komunikasi tidak berpengaruh dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.
2. Variabel efisiensi operasional secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Puasat Niaga Palopo. Berdasarkan hasil Berdasarkan hasil uji dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} 12.231> nilai t_{tabel} 1,996 dan nilai sig 0,000 < 0,05 H_0 ditolak H_2 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa efisiensi operasional berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Besarnya pengaruh ini juga di tunjkkan melalui koefisien determinasi (R_2) yaitu sebesar 0,682 atau sebesar 68,2% yang artinya variabel dependen yaitu keunggulan kompetitif bisa dijelaskan melalui variabel independen yaitu keterampilan komunikasi dan efisiensi operasional sedangkan sisanya 31,8% dijelaskan pada variabel lain diluar penelitian ini.

3. Berdasarkan pada hasil uji simultan atau biasa disebut uji F pada penelitian ini menunjukkan bahwa diketahu nilai signifikan untuk pengaruh Keterampilan Komunikasi (X1) dan Efisiensi Operasional (X2) terhadap Keunggulan Kompetitif (Y) adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan nilai f hitung 74.961 > f tabel 2,53, sehingga dapat disimpulkan terdapat pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi operasional secara simultan terhadap Keunggulan Kompetitif.

B. Saran

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak memiliki kekurangan baik keterbatasan data, keterbatasan waktu dan keterbatasan penulisan. Tidak ada tulisan yang sempurna kecuali kitab suci Al-quran, sehingga pada penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu objek pada penelitian hanya berpusat pada pedagang di Pusat Niaga Palopo sehingga penelitian ini tidak dapat digunakan menggeneralisasi sektor yang lebih luas dan pada penelitian ini memberikan informasi bahwa keterampilan komunikasi tidak berpengaruh sedangkan efisiensi operasional berpengaruh pada keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo. Peneliti memberikan saran untuk penelitian selanjutnya untuk memperluas objek penelitian serta menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif pedagang di Pusat Niaga Palopo.

DAFTAR PUSTAKA

Administrator, “Efesiensi Operasional Bisnis: Peran Vital *Command Center Company*”, Rabu 15 November 2023, https://ivosights.com/read/artikel/command-center-company-efesiensi-operasional-bisnis-peran-vital/amp, Diakses pada 5 Juni 2024.

Angraini Dhila Izza, Murisal, Widia Sri Ardias, ‘’Pengaruh Keterampilan Komunikasi terhadap Kesiapan Kerja Lulusan Sarjana Sumatera Barat’’ *Jurnal Psikologi Islam,* Vol. 12, No. 1,(Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Maret 2021), hlm. 86-87. https:// doi.org/10.15548/alqalb.v12i1.2444

Aji Praserio, “Manajemen Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan”, (Jakarta: januari 2016), hal. 3

Ali Fahmi Alif Khaidir, Mudiatomo, ‘’Analisis Pengaruh Jaringan, Teknologi Informasi Dan Komunikasi, Serta Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing Dan KInerja Usaha (Studi Pada UMKM Di Purwokerto)’’, *Journal Of Management,* Vol .8, No. 4, (Universitas Diponegoro 2019), hal. 3 .https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/download/716/668

Astria Delvira Nur, Chendi Liana, ‘’Pengaruh Keterampilan Komunikasi Mahasiswa Terhadap Keberhasilan Melaksanakan Program Pejuang Muda Kementrin Sosial: Studi Kasus Pada Mahasiswa Peserta Program Pejuang Muda Tahun 2021’’, *Journal Of Communication and Islamic Broadcasting,* Vol.3,No.1, (Universitas Sahid Jakarta 2023), Hal.146. https://doi: 10,4776/dawatuna.v3i1.2318

Bugis Reka, Aisah Asnawi,Etvin Rizal Tamhe,Siska Jeanete Saununu, “Pengaruh Artikulasi Manfaat Produk, Kualitas Relasional, Radar Kompetitif Terhadap Keunggulan Bersaing dan Dampaknya Pada Kinerja Pemasaran”,Jurnal Manajemen Dan Bisnis,vol.7,(Universitas Pattimura, Indonesia 2023),2. https://doi.org/10.30598/manis.7.1.1-16

Dhewy Risdiana Chandra,” Pelatihan Analisis Data Kuantitatif Untuk Penulisan Karya Ilmiah Mahasiswa”,*Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*,Vol 2, Nomor 3 (STKIP PgRI Sidoarjo Agustus 2022),Hal 4575. https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i3.3224

Diakses darihttps://idalamat.com/alamat/185129/cpp-pasar-sentral-palopo-palopo-sulawesi-selatan. pada sabtu,01 Mei 2024,pukul 19.46

Dwi Vijayanti Made, I Gusti Wayan Murjana Yasa, “Pengaruh Lama Usaha dan Modal Terhadap Pendapatan dan Efesiensi Usaha Pedagang di Pasar Kumbasari”,Jurnal Ekonomi Pembangunan

Uhttps://www.netli.com/publications/165217/pengaruh-lama-usaha-dan-modal-terhadap-pendapatan-dan-efesiensi-usaha-pedagang-sniversitas Udayana, Vol. 5, No. 12, (Bisnis Universitas Udayana 12 Desember 2016), Hal. 1562.

Djollong Andi Fitriani, "Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif",*Jurnal Universitas Muhammadiyah Parepare,* Vol.2, No. 1, (Sebtember 2014), hal 94. https;//www.jurnal.umpar.ac.id/index.php/istiqra/article/download/224/197

Damayanti Ida R, dan Yera Yulista, "Pengaruh Komunikas Iterpersonal Sebagai Hukum Capital Terhadap Peningkatan Keunggulan Kompetitif SDM Pada Industri Pariwisata Bangka", *Jurnal ilmu komunikasi,* Vol. 2, No.2, (Universitas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pahlawan 2019), htpps;//doi.org/10.47995/jik.v2i2.28

Firnando Ovan, Dian Novita, Larasati Ahluwalia," Analisis Pengaruh Saluran Distriibusi Dan Promosi Pada Keputusan Pembelian Produk (Survei Pada Konsumen PTInti Bharu Mas Lampung)", Journal Strategy Of Management And Accounting Through Research And Techuology, Vol.1, No.1,(Universitas Teknokrat Indonesia 2021),34-35.https://doi.org/10.33365/smart.v1i1.1111

Fahriyah Aramia, Rochland Yoseph," Keunggulan Kompetitif Spesial sebagai Strategi Keberlanjutan UKM di Era New Norma", Prosiding Seminar Stiami. Volume 7, No. 2, (Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Indonesia STIAMI Oktober 2020),106. https://ojs.stiami.ac.id/index.php/PS/article/view/961

Ferils Muh.," Kompetensi dan stres kerja pengaruhnya terhadap kinerja pegawai", *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 19, (Universitas Muhammaadiyah, Mamuju 2022),Hal 772. https://doi.org/10.30872/jakt.v19i4.11910

Hanif Hernawan, Taufik Hidayat,dan Rofiq Noorman Haryadi "Pelatihan Keterampilan Manajemen Operasional Bagi UMKM: Peningkatan Efisiensi dan Produktifitas", *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 1, No.1, (Universitas Pasundan Juni 2023), hal. 24. https//doi.org/10.56457/jabdimas.v1i1.52

Hidayah Nikmatul, Satriya Candra Bondan Prabowo, "Pengaruh Efesiensi Operasional, Risiko Kredit, dan Risiko Likuiditas Terhadap Profitabilitas (Studi Pada Bank Pembangunan Daerah Konvensional di Indonesia

Periode Tahun 2013-2017),*'' Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB,*vol.7 No.2,(Universitas Brawijaya Malang 2016), hlm.5, https:// jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/5667

Istiqomah Putri Silvia, Wanda Vidya Nandita, dan Nabila Putri Sayakti, "Pengaruh Implementasi Konsep *Just-in-Time* terhadap efisiensi operasional dan Pengendalian Biaya di Perusahaan Manufaktur (Studi Kasus PT Waskita Karya Tbk)", *Jurnal Ilmiah Multidisiplin* Vol. 1, No. 6, (Universitas Muhammadiyah Surakarta Juli 2023), hal. 221. https://doi.org/10.5281/zenodo.8117594

Jatmiko,"Komunikasi Pemasaran Sebagai Strategi Memperluas Pasar", Jurnal Komunikologi, Vol.9, No.2, (Universitas Esa Unggul, Jakarta 2012),90. https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/Kom/article/view/1016

Jumarpati, "Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Pemberian Kredit Usaha Rakyat PT. BRI Unit Pasar Sentral Palopo dan Peningkatan Pendapatan Pelaku Usaha Mikro", *Jurnal Economics and Digital Business Review*, Vol.4, No.1, (januari 27, 2023),hal. 557. https://doi.org/10.37531/ecotal.v4i1.325

Listya Defi Junaidi," Pengaruh Efisiensi Operasional Dengan Kinerja Profitabilitas Pada Sektor Manufaktur yang Go Public Di bursa Efek Indonesia(BEI)",Jurnal Warta Edisi 57, Juli 2018. https://doi.org/10.46576/wdw.v0i57.146

Mode Sudana dan Rahmat Heru Setianto, Metode Penelitian Bisnis Dan Analisis Data dengan SPSS, (Jl, H, Baping Raya No.100,,Erlangga,2018), hal. 144

Martua Siburian Deddy Suhendra, Siti Aisyah Hidayanti, Endar Pituringsih, "Efektivitas Penerepan *Suppiy Chain Management,* Efesiensi Biaya Operasional Pada Kinerja Perusahaan di Moderasi Keunggulan Kompetitif", *Jurnal Akuntansi*, Vol.32, No. 5, (Universitas Mataram, Indonesia 28 Mei 2022), Hal. 1344. https://ojs.unud.ac.id /index.php/Akuntansi/index

Masiaga Nadya R, Frederik G. Worang, Yunita Mandagie,"Pengaruh Keamanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Manado Yang Berbelanja Secara Online Di Lazada.Com", *Jurnal EMBA*, Vol.10, No.2,(Universitas Sam Ratulangi Manado April 2022),Hal 903-904. https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.40476

Muliyah Pipit, Fathurohim, Ahmad Maliki, Muhamad Habib, Indri, Jouharotul Mufieda," Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Terhadap Marketing Dalam Bisnis Berbasis Digital", publikasiilmiah.unwahas.ac.id,

Vol.1 No.1,(Fakultas Agama Islam Universitas Wahid Hasyim Desember 2023),430. https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/icon/article/view/10614

Mardiatmoko Gun,"Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linear Berganda (Studi Kasus Penyusun Persamaan Allometrik Kenari Muda[*Canarium Indicum* L], *Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, Vol. 14,(Universitas Pattimura September 202),Hal 335. https://doi.org/10.30598/barekengvol14iss3pp333-342

Ningrum,Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah *(Froblem Solving)* Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap MAN 1 Metro Tahun Pelajaran 2015/2017", *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, Vol.5. No.1 (Universitas Muhammadiyah Metro 2017),148. https://ojs.fkip.ummetro.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/1224/0

Nugroho,S.Pd.Kor,.M.Or,*Motodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*,Cetakan Pertama Mei 2018, (Purwodadi-Grobogan,Jawa Tengah: CV.Sarnu Untung, 2015), Hal.3. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

Nur Salecha Adinda (2022,15 November). Komunikasi Antara Keterampilan dan Kempetensi. Diakses pada 5 Mei 2024 pada: https://bppk.kemenkeu.go.id/sekretariat-badan/artikel/komunikasi-antara-keterampilan-dan-kompetensi-935287

Nofita Sari Elma, "Strategi Penjualan Dalam Meningkatkan Pendapatan Pedagang Buah Di Pasar Sentral Kota Palopo", *Jurnal Repository IAIN Palopo*, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo Tahun 2021) Hal 48. http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3996

Prasetyo Dwi Agung, Ni Putu Ayu Darmayanti."Pengaruh Risiko Kredit, Likuiditas, Kecukupan Modal, Dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Pada PT BPD Bali", -*Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 9, (Bali-Indonesia 2015),2603. https://www.neliti.com/id/publications/253294/pengaruh-risiko-kredit-likuiditas-kecukupan-modal-dan-efisiensi-operasional-terh

Prawiyogi Anggy Giri, Tia Latifatu Sadiah, Andri Purwanugraha, Popy Nur Elisa," Penggunaan Media Big Book untuk Menumbuhkan Minat Baca Siswa di Sekolah Dasar",*Jurnal Basicedu*, Volume 5, Nomor 1,(Universitas Buana Perjuangan, Indonesia Tahun 2021),Hal 449. https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i1.787

Pusko Media Indonesia,(2023,30 November).Pentingnya Keterampilan Komunikasi dalam Manajemen Usaha. Diakses pada 01 Mei 2024 dari: https://citalahab.desa.id/pentingnya-keterampilan-komunikasi-dalam-manajemen-usaha/

Rahma Dewi Erlinda, Kustiarini,"Implementasi Model Pembelajaran *Two Stay Two Stray* (TSTS) Berbasis Peta Konsep Sebagai Upaya Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Mahasiswa", *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*,(Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia Oktober 2022),162. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

Royani Ida, Year Yulista, ''Pengaruh Komunikasi Interpersonal Sebagai Human Capital Terhadap Peningkatan Keunggulan Kompetitif SDM Pada Industri Pariwisata Bangka'', *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No.2, (Jl. Diponegoro 2019), hal.30. https://doi.org/10.47995/jik.v2i2.28

Rini Lestari Aisyah, Istiatin, Sarsono, ''Keunggulan Kompetitif Ditinjau Dari Transportasi Perusahaan, Kompetensi, Dan Perilaku Inovatif (Studi Pada Pemilik Usaha Kampung Batik Laweyan Surakarta),'' *Jurnal Ilmiah Edunomika*, vol.04, No.02,(Universitas Islam Batik Surakarta Agustus 2020),418, https://dx.doi.org/10.29040/jie.v4i02.1178

Rahma Dewi Erlinda, Kustiarini,"Implementasi Model Pembelajaran *Two Stay Two Stray* (TSTS) Berbasis Peta Konsep Sebagai Upaya Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Mahasiswa", *Jurnal Riset Pendidikan Dasar*,(Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, Indonesia Oktober 2022),162. https://doi.org/10.26618/jrpd.v5i2.9011

Suriyanti Dr. Adelina, SE. M. AK., Dkk, *Keunggulan Kompetitif Konsep dan Studi Kasus,* Edisi Pertama, jl. Kristal Blok H2 Pabean Udik Indramayu Jawa Barat, (CV. Adanu Abimata, 2022), Hal.26

Siburian Deddy Suhendra Martua, Siti Aisyah Hidayati, dan Endar Pituringsih, "Efektivitas Penerapan *Supply Chain Management*, Efisiensi Biaya Operasional Pada Kinerja Perusahaan di Moderasi Keunggulan Kompetitif", *Jurnal Akuntansi*, Vol.32, No.5, (Universitas Mataram 2022), hal. 1332-1346, https;//ojs.unud.ac.id/index.php/Akuntansi/indekx

Teguh Santoso Dr. Joseph, M.Kom, "Pentingnya Komunikasi Yang Efektif Dengan Pelanggan", 04 Desember 2021, https://stekom.ac.id/artikel/Pentingnya-komunikasi-yang-efektif-dengan-pelanggan.Diakses pada 5 Juni 2024.

Tazkiya Aulia, Mico Aldiansyah, Gina Sonia, Hendri Sopian Saparingga dan Ricky Firmansyah, "Meraih Keberhasilan Negosiasi Bisnis Melalui Keterampilan Berkomunikasi", *Jurnal Sosial dan Sains,* Vol. 1, No. 5, (Universitas Ars, Mei 2021), Hal 345. https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i5.74

Umami Dewi Rizza,"Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi dan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Kompetitif Pada Pedagang Pakaian Di Pasar Kliwon Kaupaten Kudus", Jurnal *Studi Manajemen Bisnis (JSMB)* Vol. 2 No. 2 (Universitas Muria Kudu Juli 2022),57. https://doi.org/10.24176/jsmb.v2i2.8420

Ulfa Amalia, Meti Indrowati, Maridi, ''Perbandinga Keterampilan Komunikasi Oral Siswa Melalui Penerapan Model Kooperatif Tipe *Jigsaw* Dan Tipe *Reciprocal Teaching* (RT) Dalam Pembelajaran Biologi'', *Jurnal Pembelajaran Biologi,* Vol.8,No.2, (Oktober 2019), hal.112. https://doi.org/10.20961/ bio- pedagogi.v8i2.37901

Wildana Muhammad, Nur Wachidah Yulianti, "Pengaruh Keputusan Keuangan, Strategi Diversifikasi, Efisiensi Operasional dan Inovasi Terhadap Nilai Perusahaan", *Jurnal Akuntansi*,Vol.16 No.1,(Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia Mei 2021),16. https://doi.org/10.37058/jak.v1i1.2929

Wardani Lubis Nurul*, "Resource Based View* (RBV) Dalam Meningkatkan Kapasitas Strategis Perusahaan", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol.6, No.1, (Universitas Negeri Medan Maret 2023), Hal. 19. https://doi.org/46880/mtx

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

SURAT IZIN PENELITIAN

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODALDAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91921
Telp/Fax. : (0471) 326048, Email : dpmptsppilp@palopokota.go.id, Website : http://dpmptsp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NOMOR : 500.16.7.2/2024.0674/IP/DPMPTSP

DASAR HUKUM :
1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: **ULFATUL LATIFAH**
Jenis Kelamin	: P
Alamat	: Tandung, Kec. Sendana, Kota Palopo
Pekerjaan	: Pelajar/Mahasiswa
NIM	: 2004030061

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN EFESIENSI OPERASIONAL TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF PEDAGANG DI PUSAT NIAGA PALOPO

Lokasi Penelitian	: Pusat Niaga Palopo
Lamanya Penelitian	: 31 Juli 2024 s.d. 31 Oktober 2024

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :
1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.**
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) examplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan- ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 31 Juli 2024
Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPTSP Kota Palopo
SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth.:
1. Wali Kota Palopo;
2. Dandim 1403 SWG;
3. Kapolres Palopo;
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instasi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI DAN EFISIENSI OPERASIONAL TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF PEDAGANG DI PUSAT NIAGA PALOPO

1. Keterampilan Komunikasi (X1)

No	Pertanyaan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
	Menjelaskan ide				
1	Saya mampu menyampaikan informasi mengenai barang atau produk yang saya jual				
2	Saya mampu berkomunikasi dengan jelas agar mudah di pahami oleh pelanggan				
3	Penyampaian ide atau informasi yang bagus akan lebih mudah menarik pelanggan				
	Berbicara jelas				
1	Berbicara dengan nada yang sesuai, tidak terlalu keras dan tidak terlalu lembut				
2	Berbicara pada kecepatan yang mudah dipahami				
	Kontak mata denngan audiens				
1	Melakukan kontak mata langsung saat berbicara dengan pelanggan				
2	Melihat pelanggan ketika berbicara				
3	Menggunakan 5S untuk menyapa pelanggan				
	Menanggapi audiens				
1	Memahami kebutuhan yang di inginkan oleh pelanggan?				
2	Saya mampu menanggapi dan memberikan solusi kepada pelanggan				
3	Menjawab pertanyaan yang di lontarkan pelanggan				

2. Efisiensi Operasional (X2)

No	Pertanyaan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
	Biaya operasional				
1	Saya mempertimbangkan biaya pengeluaran dalam mengembangkan usaha				
2	Saya menghitung biaya pengeluran dalam menjalankan bisnis				
3	Biaya pengeluaran sebanding dengan pendapatan bisnis anda				
	Pendapatan operasional				
1	Pendapatan yang saya terima memberikan keuntungan untuk meningkatkan usaha				
2	Karakteristik pelanggan berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan bisnis anda				
3	Pendapatan dari penjualan mampu mengembangkan bisnis anda				

3. Keunggulan Kompetitif (Y)

No	Pertanyaan	Alternatif			
		SS	S	TS	STS
	Keunikan produk				
1	Dalam penyajian dan pengemasan pedagang di pusat niaga palopo mempunyai cara yang berbeda-beda				
2	Pedagang di pusat niaga palopo menjual berbagai macam jenis produk yang berbeda				
3	Setiap pedagang di pusat niaga palopo masing-masing memiliki fitur atau aspek unik tersendiri				
	Kualitas produk				
1	Pedagang di pusat niaga palopo senantiasa menawarkan produk yang berkualitas tinggi untuk konsumen				
2	Kualitas produk anda mampu bersaing dengan competitor lainnya				
3	Kualitas produk anda mampu membedakan bisnis anda dengan pesaing lainnya				
4	Anda menjaga citra bisnis dengan memperhatikan kualitas produk				
	Harga Bersaing				
1	Pedagang di pusat niaga palopo selalu menawarkan harga yang sesuai dengan kualitas produknya				
2	Anda menetapkan harga bersaing dengan keunggulan kompetitif				
3	Anda mengikuti penetapan harga pada umumnya				
4	Harga yang anda tetapkan mampu bersaing dengan competitor				
5	Anda menyesuaikan harga barang dengan harga yang ditetapkan competitor pada umumnya				

LAMPIRAN 3

DOKUMENTASI SAAT PENELITIAN

KOTA IDAMAN
PUSAT NIAGA
PALOPO
TOKO
MELAYANI GROSIR &

LAMPIRAN 4

TABULASI JAWABAN RSPONDEN

KETERAMPILAN KOMUNIKASI (X1)											
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTAL
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	43
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	38
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	42
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	41
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	42
3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	37
3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	37
4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	37
4	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	35
3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	36
4	3	4	3	4	3	3	4	2	1	3	34
4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	33
4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	37
4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	35
4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	35
4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	40
3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	33
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	37
4	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	35
4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	37
2	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	37

4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	38
3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	34
4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	33
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	41
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	33
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	40
3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	33
4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	37
3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35
3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	33
3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	34
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	37
2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	33
4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	39
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	40
4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	39
4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	39
3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34
4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	36
4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	3	39
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	36
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	32
4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	36
3	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	35
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	42
4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	36
3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	36
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	36
4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	37
4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	37

EFISIENSI OPERASIONAL (X2)						
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
4	4	4	3	4	4	23
3	3	4	3	3	3	19
4	3	3	3	4	3	20
2	3	3	4	3	4	19
4	4	4	3	4	4	23
4	4	4	4	4	2	22
4	4	4	4	4	4	24
2	2	2	2	2	2	12
4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	3	3	21
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	3	4	4	22
4	4	4	4	4	4	24
3	3	4	4	4	4	22
3	4	4	3	4	4	22
3	4	4	3	4	3	21
4	4	4	4	3	4	23
3	3	4	4	4	4	22
3	4	4	4	4	3	22
1	1	1	4	4	4	15
4	3	4	3	3	4	21
4	3	3	4	4	3	21
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	3	4	23
4	4	1	4	3	4	20
4	4	3	4	3	2	20
4	4	4	1	4	4	21
4	4	4	3	4	4	23
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	3	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	3	23
4	3	4	4	4	3	22
4	4	4	3	4	4	23
4	3	4	3	4	3	21
3	4	4	3	4	4	22
1	2	2	1	2	2	10
1	2	1	1	1	2	8
4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	3	4	3	20
2	4	3	3	4	3	19

4	4	4	4	4	2	22
3	3	3	3	4	3	19
3	4	3	3	4	4	21
4	4	4	4	4	4	24
3	3	3	3	3	3	18
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	3	3	21
4	4	4	3	3	4	22
4	4	4	4	3	4	23
3	3	4	3	4	2	19
4	4	4	4	4	4	24
4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	4	3	4	23
4	4	3	4	4	4	23
4	4	4	4	3	4	23
3	3	3	3	3	4	19
2	3	2	3	3	2	15
2	1	2	3	3	2	13
4	3	3	2	2	3	17
3	4	4	3	4	4	22
4	3	4	4	4	4	23
3	4	3	4	4	4	22
4	4	3	3	4	3	21
4	3	4	3	4	4	22
4	4	4	3	4	3	22

KEUNGGULAN KOMPETITIF (Y)												
Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	TOTAL
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	41
2	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	3	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	45
3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	42
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	45
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	42
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	45
4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	43
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	40
4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	45
2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	38
4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	45
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	46
3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	43
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	44
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	44
4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	45
1	2	1	2	3	2	3	3	1	3	3	3	27
1	2	2	4	3	4	1	1	1	3	4	1	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	44
3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	41
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	44
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	47
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	42
4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47
3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	45

4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	30
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	33
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	45
3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	44
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	46
4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3	40
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	46

LAMPIRAN 5

OLAH DATA SPSS

UJI VALIDITAS

Keterampilan Komunikasi (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.294*	.108	.142	.413**	.148	.227	.261*	.140	.186	.288*	.493**
	Sig. (2-tailed)		.013	.375	.240	.000	.221	.059	.029	.247	.123	.015	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.2	Pearson Correlation	.294*	1	.283*	.240*	.126	.266*	.025	.144	.531**	.519**	.447**	.583**
	Sig. (2-tailed)	.013		.017	.046	.300	.026	.839	.235	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.3	Pearson Correlation	.108	.283*	1	.281*	.259*	.391**	.437**	.266*	.262*	.173	.223	.542**
	Sig. (2-tailed)	.375	.017		.019	.030	.001	.000	.026	.029	.152	.063	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.4	Pearson Correlation	.142	.240*	.281*	1	.174	.334**	.448**	.298*	.349**	.360**	.448**	.609**
	Sig. (2-tailed)	.240	.046	.019		.150	.005	.000	.012	.003	.002	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.5	Pearson Correlation	.413**	.126	.259*	.174	1	.342**	.221	.222	.216	.253*	.437**	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.300	.030	.150		.004	.066	.065	.072	.035	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

X1.6	Pearson Correlation	.148	.266*	.391**	.334**	.342**	1	.432**	.222	.404**	.422**	.372**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.221	.026	.001	.005	.004		.000	.065	.001	.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.7	Pearson Correlation	.227	.025	.437**	.448**	.221	.432**	1	.339**	.115	.308**	.321**	.580**
	Sig. (2-tailed)	.059	.839	.000	.000	.066	.000		.004	.343	.009	.007	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.8	Pearson Correlation	.261*	.144	.266*	.298*	.222	.222	.339**	1	-.035	.072	.478**	.532**
	Sig. (2-tailed)	.029	.235	.026	.012	.065	.065	.004		.772	.554	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.9	Pearson Correlation	.140	.531**	.262*	.349**	.216	.404**	.115	-.035	1	.632**	.370**	.599**
	Sig. (2-tailed)	.247	.000	.029	.003	.072	.001	.343	.772		.000	.002	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.10	Pearson Correlation	.186	.519**	.173	.360**	.253*	.422**	.308**	.072	.632**	1	.530**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.123	.000	.152	.002	.035	.000	.009	.554	.000		.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
X1.11	Pearson Correlation	.288*	.447**	.223	.448**	.437**	.372**	.321**	.478**	.370**	.530**	1	.753**
	Sig. (2-tailed)	.015	.000	.063	.000	.000	.002	.007	.000	.002	.000		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.493**	.583**	.542**	.609**	.551**	.649**	.580**	.532**	.599**	.682**	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Efisiensi operasional X2

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	.648**	.676**	.484**	.388**	.410**	.823**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.2	Pearson Correlation	.648**	1	.597**	.353**	.416**	.424**	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.3	Pearson Correlation	.676**	.597**	1	.367**	.517**	.434**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.002	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.4	Pearson Correlation	.484**	.353**	.367**	1	.428**	.387**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.002		.000	.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.5	Pearson Correlation	.388**	.416**	.517**	.428**	1	.377**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000		.001	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
X2.6	Pearson Correlation	.410**	.424**	.434**	.387**	.377**	1	.675**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.001		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
TOTAL	Pearson Correlation	.823**	.773**	.814**	.679**	.684**	.675**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Keunggulan Kompetitif (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	TOTAL
Y.1	Pearson Correlation	1	.569**	.650**	.499**	.597**	.508**	.557**	.622**	.574**	.748**	.523**	.656**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.2	Pearson Correlation	.569**	1	.397**	.298*	.423**	.395**	.494**	.472**	.548**	.532**	.404**	.511**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.012	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.3	Pearson Correlation	.650**	.397**	1	.543**	.541**	.511**	.528**	.619**	.612**	.494**	.404**	.611**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.4	Pearson Correlation	.499**	.298*	.543**	1	.473**	.611**	.201	.320**	.465**	.483**	.392**	.435**	.624**
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000		.000	.000	.095	.007	.000	.000	.001	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.5	Pearson Correlation	.597**	.423**	.541**	.473**	1	.742**	.548**	.549**	.577**	.669**	.544**	.721**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Y.6	Pearson Correlation	.508**	.395**	.511**	.611**	.742**	1	.427**	.361**	.454**	.565**	.480**	.516**	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000		.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

Pearson Correlation	.557**	.494**	.528**	.201	.548**	.427**	1	.600**	.569**	.462**	.266*	.644**	.710**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.095	.000	.000		.000	.000	.000	.026	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.622**	.472**	.619**	.320**	.549**	.361**	.600**	1	.664**	.510**	.435**	.685**	.766**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.007	.000	.002	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.574**	.548**	.612**	.465**	.577**	.454**	.569**	.664**	1	.464**	.443**	.608**	.782**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.748**	.532**	.494**	.483**	.669**	.565**	.462**	.510**	.464**	1	.654**	.596**	.791**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.523**	.404**	.404**	.392**	.544**	.480**	.266*	.435**	.443**	.654**	1	.500**	.657**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.001	.000	.000	.026	.000	.000	.000		.000	.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.656**	.511**	.611**	.435**	.721**	.516**	.644**	.685**	.608**	.596**	.500**	1	.834**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70
Pearson Correlation	.845**	.682**	.774**	.624**	.810**	.716**	.710**	.766**	.782**	.791**	.657**	.834**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variabel Keterampilan Komunikasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	11

Variabel Efisiensi Operasional (X1)

Reliability Statistics

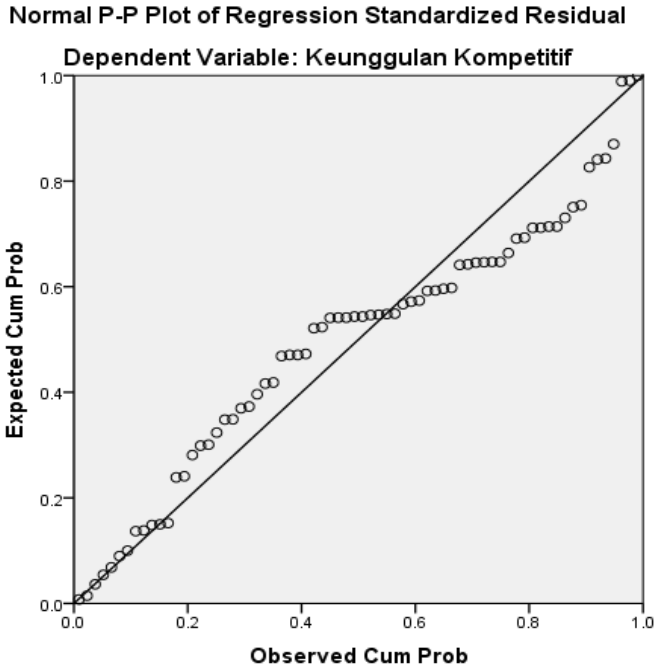
Cronbach's Alpha	N of Items
.838	6

Variabel Keunggulan Kompetitif (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	12

Uji Normalitas



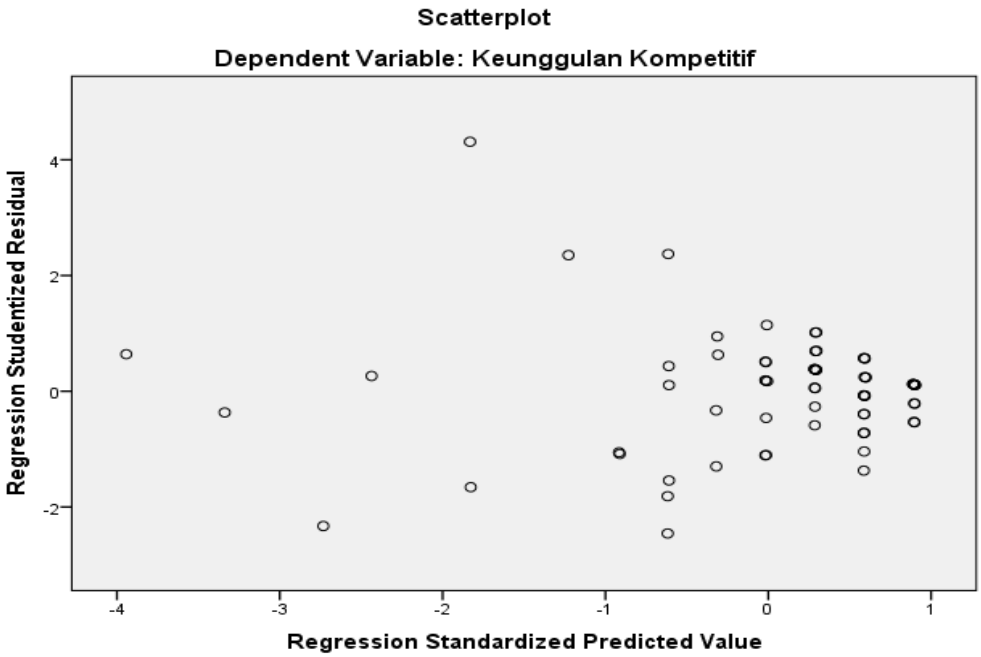
Uji Multikolinearitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	13.855	4.453		3.111	.003		
	Keterampilan Komunikasi	.005	.102	.004	.052	.959	.998	1.002
	Efisiensi Operasional	1.399	.114	.831	12.231	.000	.998	1.002

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

Uji Heterokedastisitas



Analisis Korelasi

Correlations

		KETERAMPILAN KOMUNIKASI (X1)	KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)
KETERAMPILAN KOMUNIKASI (X1)	Pearson Correlation	1	.092
	Sig. (2-tailed)		.448
	N	70	70
KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)	Pearson Correlation	.092	1
	Sig. (2-tailed)	.448	
	N	70	70

Correlations

		EFISIENSI OPERASIONAL (X2)	KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)
EFISIENSI OPERASIONAL	Pearson Correlation	1	.831**

(X2)	Sig. (2-tailed)		.000
	N	70	70
KEUNGGULAN KOMPETITIF (y)	Pearson Correlation	.831**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	70	70

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis regresi linear berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1	(Constant)	13.855	4.453		3.111	.003
	Keterampilan Komunikasi	.005	.102	.004	.052	.959
	Efisiensi Operasional	1.399	.114	.831	12.231	.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

Uji t (Parsial)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	13.855	4.453		3.111	.003
	Keterampilan Komunikasi	.005	.102	.004	.052	.959
	Efisiensi Operasional	1.399	.114	.831	12.231	.000

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

Uji F Simultan

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1478.679	2	739.339	74.961	.000[b]
	Residual	660.821	67	9.863		
	Total	2139.500	69			

a. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

b. Predictors: (Constant), Efisiensi Operasional, Keterampilan Komunikasi

Uji Determinasi R

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.831[a]	.691	.682	3.14054

a. Predictors: (Constant), Efisiensi Operasional, Keterampilan Komunikasi

b. Dependent Variable: Keunggulan Kompetitif

LAMPIRAN 6

TABEL DISTRIBUSI R

Tabel r untuk df= 51-100					
df=(N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527

83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

LAMPIRAN 7

TABEL DISTRIBUSI T

Titik Presentase Distribusi t (df = 41-80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

LAMPIRAN 8

TABEL DISTRIBUSI F

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama skripsi berjudul: Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo

Yang ditulis oleh:

Nama	: Ulfatul Latifah
Nim	: 20 0403 0061
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan untuk diuji pada sidang ujian munaqasyah.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing

Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I..

Tanggal:

Dr. Fasiha,S.E.I., M.E.I.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. :

Hal : skripsi an. Ulfatul Latifah

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Ulfatul Latifah
NIM	: 20 0403 0061
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah
JudulSkripsi	:Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya

wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing

Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I.

Tanggal:

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo yang ditulis oleh Ulfatul Latifah (NIM) 20 0403 0061 Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Selasa tanggal 3 Desember 2024 bertepatan dengan 1 Jumadil Akhir, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.HI., M.HI ( )
   Ketua Sidang/Penguji
   Tanggal :
2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I ( )
   Sekretaris Sidang/Penguji
   Tanggal :
3. Wahyuni Husaian, S.Sos., M.I.Kom ( )
   Penguji I
   Tanggal :
4. Mursyid, S.Pd., M.M. ( )
   Penguji II
   Tanggal :
5. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I ( )
   Pembimbing Utama/Penguji
   Tanggal :

NOTA DINAS TIM PENGUJI

Lam : -

Hal : Skripsi an. Ulfatul Latifah

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di

Palopo

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitan terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ulfatul Latifah

NIM : 20 0403 0061

Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Judul Skripsi : Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo.

Maka naskah skripsi tersebut dinyatakan sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

1. Wahyuni Husain, S.Sos., M.I.Kom. ( )
   Penguji I
   Tanggal :
2. Mursyid, S.Pd., M.M. ( )
   Penguji II
   Tanggal :
3. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. ( )
   Pembimbing Utama/Penguji
   Tanggal :

Pengaruh Keterampilan Komunikasi dan Efisiensi Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Pedagang di Pusat Niaga Palopo.docx

ORIGINALITY REPORT

22%	20%	11%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	2%
2	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%
3	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
4	www.scribd.com Internet Source	1%
5	eprints.uns.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
7	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1%
8	jurnal.penerbitdaarulhuda.my.id Internet Source	<1%

tafsiralquran.id

RIWAYAT HIDUP

Ulfatul Latifah, lahir di palopo pada tanggal 28 Maret 2003. Anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Andi Hamrung dan ibu Lina (alm). Saat ini, penulis bertempat tinggal di desa Tandung Kec, Sendana Kelurahan Peta, provinsi Sulawesi selatan. Pendidikan dasar penulis di selesaikan pada tahun 2014 di SD 58 Tandung kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di tingkat SMP tepatnya di Muhammadiyah Palopo hingga tahun 2017, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di tingkat SMA tepatnya di SMA Negeri 4 Palopo di jalan Bakau dan dinyatakan lulus pada tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan pada tahun 2020 di bidang yang ditekuni yaitu Prodi Manajemen BIsnis Syariah Fakultas EkonomiDan BisnisIslam Institut Agama Islam Negri (IAIN) Palopo.