

**PENGARUH *DYNAMIC CAPABILITIES* DAN *SERVICE DOMINANT ORIENTATION* TERHADAP *COMPETITIVE FIRM PERFORMANCE*,  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL *OPEN INNOVATION*  
PADA PT. SUTRA TOUR HIDAYAH SKRIPSI**

**SKRIPSI**



Disusun oleh:

**Ike Aryani Wilujeng Dwi Nastiti**

**NIM: 3121001**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG**

**2025**





**PENGARUH *DYNAMIC CAPABILITIES* DAN *SERVICE DOMINANT ORIENTATION* TERHADAP *COMPETITIVE FIRM PERFORMANCE*,  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL *OPEN INNOVATION*  
PADA PT. SUTRA TOUR HIDAYAH SKRIPSI**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis



Disusun oleh:

**Ike Aryani Wilujeng Dwi Nastiti**

**NIM: 3121001**

**PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS BISNIS, BAHASA DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM JOMBANG**

**2025**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang tak terhingga. Tanpa petunjuk dan kekuatan dari-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Bismillahirrahmanirrahim skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Miko dan Ibu Wasinyep yang selalu melangitkan doa-doa baik dan menjadikan motivasi untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Terimakasih untuk Suami dan Anak- Anakku yang telah mendukung penuh dan bekerjasama dengan baik demi tercapainya skripsi ini dan menjadi penyemangat
3. Terimakasih untuk segenap dosen program studi administrasi bisnis telah memberikan ilmunya dengan ikhlas dan untuk dosen pembimbing skripsi Ibu Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, M.Si, dan Ririn Susilawati, S.H.I., M.E.I tidak dapat membalas atas apa yang telah dikorbankan hanya untuk membimbing saya demi berjalannya skripsi ini, semoga Allah membalas segala kebaikan.
4. Sahabat dan teman-teman saya yang telah menemani dalam suka maupun duka.



## MOTTO

““Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS.AL-Insyirah:6)

“Berakit-rakit ke hulu, berenang-renang ketepian. Bersakit-sakit dahulu, bersenang- senang kemudian. Pendidikan tak mengenal batas usia, tak terhenti oleh waktu. Selama masih ingin belajar, harapan selalu ada. So tetap semangat ya ☺”



LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH *DYNAMIC CAPABILITIES* DAN *SERVICE DOMINANT ORIENTATION* TERHADAP *COMPETITIVE FIRM PERFORMANCE*,  
DIMEDIASI OLEH VARIABEL *OPEN INNOVATION* PADA PT SUTRA  
TOUR HIDAYAH**

Disusun Oleh:

Ike Aryani Wilujeng Dwi Nastiti

NIM: 3121001

Dosen Pembimbing 1

Dr. Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, M.Si

Dosen Pembimbing 2

Ririn Susilawati, S.H., I., M.E.I

Tanggal:

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing:

Mengetahui,

Ketua Progam Studi Administrasi Bisnis



Ririn Susilawati, S.H., I., M.E.I



HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH *DYNAMIC CAPABILITIES* DAN *SERVICE DOMINANT ORIENTATION* TERHADAP *COMPETITIVE FIRM PERFORMANCE*, DIMEDIASI OLEH VARIABEL *OPEN INNOVATION* PADA PT SUTRA TOUR HIDAYAH

Disusun Oleh:

Ike Aryani Wilujeng Dwi Nastiti

NIM: 3121001

Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal.....bulan.....tahun 2025 dan dinyatakan Lulus.

Majelis Penguji

Ketua Penguji

Dr. Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, M.Si

Penguji I

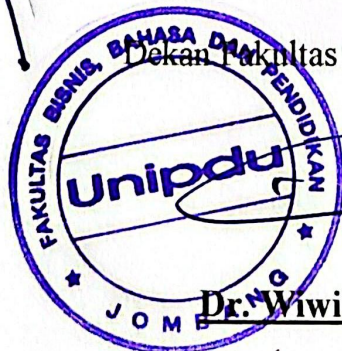
M. Imsin.,S.E.M.P 26/6/25

Penguji II

Ali Nawawi.S.E.,M.M

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis, Bahasa, dan Pendidikan



Dr. Wiwik Maryati, S.Sos.,M.S.M



## PERNYATAAN

Nama : Ike Aryani Wilujeng Dwi Nastiti

NIM : 3121001

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Pengaruh *Dynamic Capabilities* dan *Service Dominant Orientation* Terhadap *Competitive Firm Performance*, Dimediasi oleh Variabel *Open Innovation* Pada PT Sutra Tour Hidayah” merupakan karya saya sendiri, hal-hal yang bukan karya dari saya pada skripsi ini diberikan tanda citasi dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan, yaitu berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jombang, 28 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Ike Aryani Wilujeng Dwi Nastiti



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan tambahan nikmat, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dalam proses skripsi ini, walaupun banyak kesulitan namun berkat bimbingan dari para dosen pembimbing saya, dan memberikan penjelasan mengenai skripsi, maka skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu terima kasih disampaikan kepada :

1. Tuhan yang maha Esa
2. Ibu Dr. Wiwik Maryati S.Sos.,MSM Selaku Dekan Fakultas Bisnis,Bahasa Dan Pendidikan
3. Ibu Ririn Susilawati, S.H.I, M.E.I. Selaku Kepala Prodi S1 Administrasi Bisnis
4. Ibu Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, M.Si dan Ibu Ririn Susilawati, S.H.I, M.E.I selaku dosen pembimbing, yang selalu sabar membimbing saya dari awal penyusunan skripsi ini.
5. Kepada bapak Miko dan Ibu Wasinyep, yang bersedia dititipin cucu
6. Kepada Suami Tercinta yang telah mendukung penuh studi ini
7. Kepada Anak-Anakku Tersayang yang menjadi penyemangat
8. Kepada Sahabat-sahabat saya, yang selalu memberikan motivasi dan selalu support saya terus dan kebersamai dalam mengerjakan skripsi ini
9. Terakhir, kepada saya sendiri sang penulis Ike Aryani Wilujeng Dwi Nastiti, terimakasih untuk segala perjuangannya, kesabaran, terimakasih sudah bertahan sejauh ini, bisa melalui rintangan dan tantangan yang datang. Berbahagialah selalu kapanpun dan dimanapun kamu berada, mari rayakanlah dirimu serta



teruslah bersinar dimanapun kamu berada.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan batasanya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan dunia pendidikan dan juga dapat memberikan wawasan kepada para konsumen mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian.

Jombang, 28 Juni 2025

(Penulis)



## ABSTRAK

Dalam dunia bisnis harus menguasai manajemen strategi guna untuk mempertahankan maupun mengembangkan sebuah bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mneguji pengaruh *dynamic capabilities* dan *service dominant orientation* terhadap *competitive firm performance* dengan dimediasi oleh *open innovation* pada PT Sutra Tour Hidayah Wilayah Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deksriptif dengan analisis SEM melalui system Smart PLS V4.1.1.2 pengujian yang dilakukan yaitu *outer model*, *inner model* dan uji hipotesis atau *bootstrapping*. Adapun sampel yang digunakan sebanyak 160 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa hubungan *Dynamic Capabilities* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Competitive Firm Performance* dengan nilai t-statistic 0.867 dan p-value 0.386, hubungan *Dynamic Capabilities* berpengaruh signifikan terhadap *Open Innovation* dengan nilai t-statistic 4.730 dan p-value 0,000, hubungan *Open Innovation* berpengaruh signifikan terhadap *Competitive Firm Performance* dengan nilai t-statistic 8.257 dan p-value 0,000, hubungan *Service Dominant Orientation* berpengaruh signifikan terhadap *Competitive Firm Performance* dengan nilai t-statistic 2.935 dan p-value 0,003 dan hubungan *Dynamic Capabilities* terhadap *Competitive Firm Performance* melalui *Open Innovation* berpengaruh signifikan dengan t-statistic 3.956 dna p-value 0,000.

**Kata Kunci:** *Dynamic Capabilities, Service Dominant Orientation, Open Innovation, Competitive Firm Performance.*



## ABSTRACT

In the business world, one must master strategic management in order to maintain or develop a business. This study aims to test the effect of dynamic capabilities and service dominant orientation on competitive firm performance mediated by open innovation at PT Sutra Tour Hidayah, East Java Region. This study uses a quantitative descriptive method with SEM analysis through the Smart PLS V4.1.1.2 system, the tests carried out are outer model, inner model and hypothesis testing or bootstrapping. The sample used was 160 respondents. Based on the research results obtained that the relationship between Dynamic Capabilities does not have a significant effect on Competitive Firm Performance with a t-statistic value of 0.867 and a p-value of 0.386, the relationship between Dynamic Capabilities has a significant effect on Open Innovation with a t-statistic value of 4.730 and a p-value of 0.000, the relationship between Open Innovation has a significant effect on Competitive Firm Performance with a t-statistic value of 8.257 and a p-value of 0.000, the relationship between Service Dominant Orientation has a significant effect on Competitive Firm Performance with a t-statistic value of 2.935 and a p-value of 0.003 and the relationship between Dynamic Capabilities and Competitive Firm Performance through Open Innovation has a significant effect with a t-statistic of 3.956 and a p-value of 0.000. **Keywords:** Dynamic Capabilities, Service Dominant Orientation, Open Innovation, Competitive Firm Performance.



## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	8
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>13</b>
2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	13
2.2 KAJIAN TEORI.....	17
2.2.1 <i>MANAJEMEN STRATEGI</i> .....	17
2.2.2 <i>DYNAMIC CAPABILITIES</i> .....	17
2.2.3 <i>SERVICE DOMINANT ORIENTATION</i> .....	18
2.2.4 <i>OPEN INNOVATION</i> .....	19
2.2.5 <i>COMPETITIVE FIRM PERFORMANCE</i> .....	22
2.3 HUBUNGAN ANTAR VARIABLE.....	24
2.3.1 <i>Hubungan Antar Dynamic Capabilities dan Competitive Firm Performance</i> .....	24
2.3.2 <i>Hubungan antar Service Dominant Orientation dan Competitive Firm Performance</i> .....	25
2.3.3 <i>Hubungan antar Dynamic Capabilities dan Open Innovation</i> .....	26
2.3.4 <i>Hubungan antar Open Innovation dan Competitive Firm Performance</i> .....	27
2.3.5 <i>Hubungan Open Innovation Sebagai Mediator Antar Dynamic Capabilities dan Competitive Firm Performance</i> .....	28
2.4 Kerangka Pemikiran.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Metode Dan Design Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	34



3.3.1	<i>Populasi</i> .....	34
3.3.2	<i>Sampel</i> .....	35
3.3.3	<i>Teknik Pengambilan Sampel</i> .....	35
3.4	Variable, Indikator Penelitian dan Definisi Operasional Variable ...	35
3.4.1	<i>Variable</i> .....	35
3.4.2	<i>Variable terkait atau dependen (Y) yaitu Competitive Firm Performance</i> .....	36
3.4.3	<i>Indikator Penelitian dan Definisi Operasional</i> .....	36
3.5	Kerangka Konseptual dan Hipotesis .....	37
3.5.1	<i>Kerangka Konseptual</i> .....	37
3.5.2	<i>Hipotesis</i> .....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.6.1	<i>Jenis Data dan Sumber Data</i> .....	40
3.6.2	<i>Metode Pengumpulan Data</i> .....	40
3.6.3	<i>Instrumen Penelitian</i> .....	41
3.7	Teknik Analisa Data .....	42
3.7.1	<i>Model pengukuran (outer model)</i> .....	42
3.7.2	<i>Model struktural atau inner model</i> .....	43
<b>BAB IV</b> .....		<b>45</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		<b>45</b>
4.1	<b>Penyajian Data</b> .....	<b>45</b>
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.2	Data Fokus Penelitian .....	46
4.2.1	<i>Analisis Sampel</i> .....	46
4.2.2	<i>Analisis Statistik Deskriptif Data Responden</i> .....	47
4.2.2.1	<i>Deskripsi Dynamic Capabilities</i> .....	47
4.2.2.2	<i>Deskripsi Variabel Service Dominant Orientation</i> .....	50
4.2.2.3	<i>Deskripsi Variabel Open Innovation</i> .....	54
4.2.2.4	<i>Deskripsi Variable Competitive Firm Performance</i> .....	58
4.2.3	Deskripsi Identitas Sampel .....	61
4.3	Pengujian SEM PLS .....	63
4.3.1	<i>Convergent Validity</i> .....	63
4.3.2	<i>Discriminant Validity</i> .....	73



4.3.4 Evaluasi Model Structural.....	76
4.3.5 Koefisien Determinasi ( <i>R-Square</i> ).....	77
4.3.6 Ukuran Efek ( <i>f-Square</i> ).....	80
4.4 Uji Hipotesis.....	82
4.4.1 Jalur Langsung ( <i>Direct Effects</i> ).....	84
4.4.2 Jalur Tidak Langsung ( <i>Indirect Effects</i> ).....	87
4.4.3 Total Effects.....	89
4.5. Interpretasi Data.....	93
<b>BAB V .....</b>	<b>100</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>100</b>
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran.....	101
1. Bagi Perusahaan.....	101
2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN.....</b>	<b>107</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jama'ah .....	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian dan Definisi Operasioanal .....	36
Tabel 3. 2 Kategori Interpretasi Data .....	42
Tabel 4. 1 Company Profile .....	46
Tabel 4. 2 Analisis Sampel .....	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Variable Dynamic Capabilities .....	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel Service Dominant Orientation .....	50
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Open Innovation .....	55
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Competitive Firm Performance .....	58
Tabel 4. 7 Jenis Kelamin Responden .....	61
Tabel 4. 8 Usia Responden .....	61
Tabel 4. 9 Jenjang Pendidikan .....	62
Tabel 4. 10 Jabatan .....	63
Tabel 4. 11 Outer Loadings .....	68
Tabel 4. 12 Construct Realibility & Validity .....	70
Tabel 4. 13 Fornell Larcker .....	74
Tabel 4. 14 HTMT .....	75
Tabel 4. 15 R-Square .....	78
Tabel 4. 16 F Square .....	81
Tabel 4. 17 Direct Effect .....	85
Tabel 4. 18 Indirect Effects .....	88
Tabel 4. 19 Total Effect .....	89



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual .....	38
Gambar 3. 2 Garis Kontinum .....	42
Gambar 4. 1 Garis Kontinum Variabel Dynamic Capabilities .....	49
Gambar 4. 2 Garis Kontinum Variabel Service Dominant Orientation .....	52
Gambar 4. 3 Garis Kontinum Variabel Open Innovation .....	56
Gambar 4. 4 Garis Kontinum Variabel Competitive Firm Performance .....	59
Gambar 4. 5 Model Path .....	64