

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN TEKANAN KREDITOR
TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF DENGAN *GREEN*
INNOVATION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN DALAM
MEMPEROLEH GELAR SARJANA AKUNTANSI**



Oleh:

BRIGITA DEWI PARAMITA

NIM. 041811333103

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2022

**THE EFFECT OF CONSUMER SATISFACTION AND CREDITOR
PRESSURE ON COMPETITIVE ADVANTAGE WITH GREEN
INNOVATION AS A MEDIATION VARIABLE**

THESIS

**SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF BACHELOR OF ACCOUNTING**



By:

BRIGITA DEWI PARAMITA

041811333103

ACCOUNTING STUDY PROGRAM

FACULTY OF ECONOMIC AND BUSINESS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

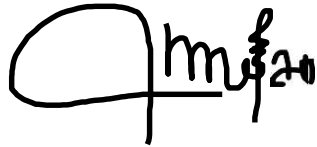
SURABAYA

2022

Surabaya, 26 Agustus 2022

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zaenal Fanani' with a stylized flourish at the end.

Dr. ZAENAL FANANI, SE., M.SA., Ak., CA

NIP. 197905202006041001

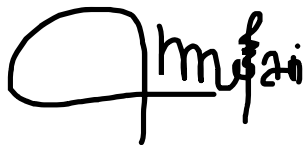
SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN DAN TEKANAN KREDITOR
TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF DENGAN *GREEN*
INNOVATION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**DIAJUKAN OLEH:
BRIGITA DEWI PARAMITA
NIM. 041811333103**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



**Dr. ZAENAL FANANI, SE., M.SA., Ak., CA
NIP. 197905202006041001**

Tanggal, 10 Oktober 2022

KOORDINATOR PROGRAM STUDI,



**ALFIYATUL QOMARIYAH, S.Ak, MBA., Ph.D. Tanggal, 10 Oktober 2022
NIP. 198909142016113201**

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Brigita Dewi Paramita, 041811333103), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis Skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 26 Agustus 2022



Brigita Dewi Paramita

NIM. 041811333103

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah yang selalu diberikan-Nya selama proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mengampu gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Proses pengerjaan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya dukungan baik secara materil dan moral dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan segala rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, SE., M.Si., Ak., CMA., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Alfiyatul Qomariyah, S.Ak., MBA., Ph.D. selaku Koordinator Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Zaenal Fanani, SE., MSA., Ak., CA. selaku dosen pembimbing yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Yuliana Ekaningrum, SA., MA. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama proses studi di S1 Akuntansi. Terima kasih juga penulis ucapkan kepada seluruh dosen S1 Akuntansi atas ilmu yang telah diberikan.
5. Bapak Alm. Paulus Tri Harjanto, Mama Silvana Sri Moerwani dan Mas Andreas Yoga Parama selaku keluarga penulis yang telah memberikan dukungan secara penuh kepada penulis dari awal perkuliahan hingga selesainya masa studi.
6. Tanya, Kinan, Arra, Dewi, Mega, Michael, dan Gunawan selaku teman-teman kuliah yang sudah banyak membantu penulis hingga bisa *survive* selama perkuliahan.
7. Andrew, Eva, Rehan, HUBLU 2019-2021, dan BPH BEM 2021 yang telah mengisi hari-hari penulis selama perkuliahan dan selalu ada untuk mendengarkan curahan hati penulis.
8. Felisa, Jeanny, Lusi, Sammy, Leo, Edo, dan Clause selaku teman-teman SMA penulis yang selalu menemani dan bersedia mendengarkan seluruh keluh kesah penulis.
9. Josephine, Arya, dan teman-teman INFO PRODUCTION yang selalu memberikan hiburan kepada penulis dikala suntuk.
10. Teman-teman TERBAIK CAK! yang telah melewati masa studi ini bersama-sama.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih semua atas dukungan dan doanya.
12. Terlebih kepada diri sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga di titik ini. Kamu hebat!

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris terkait (1) pengaruh kepuasan konsumen dan tekanan kreditor terhadap keunggulan kompetitif, (2) peran mediasi *green innovation* pada pengaruh kepuasan konsumen dan tekanan kreditor terhadap keunggulan kompetitif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi dan sampel adalah perusahaan manufaktur yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia (BEI) pada periode 2018-2020. Jumlah populasi penelitian ini sebanyak 660 tahun perusahaan dan jumlah perusahaan yang dapat diobservasi sejumlah 613 tahun perusahaan yang dipilih melalui metode *purposive sampling*. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda yang diolah dengan *software* SPSS versi 24. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kepuasan konsumen dan tekanan kreditor berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif. Kepuasan konsumen berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif sedangkan tekanan kreditor berpengaruh negatif signifikan, (2) *green innovation* tidak dapat memediasi hubungan tekanan stakeholder terhadap keunggulan kompetitif. Keterbatasan penelitian ini adalah belum semua perusahaan manufaktur di BEI mengeluarkan laporan tahunan atau laporan keberlanjutan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis pada perusahaan supaya perusahaan dapat mulai menerbitkan laporan keberlanjutan dan kontribusi teoritis untuk peneliti selanjutnya.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Tekanan Kreditor, *Green Innovation*, Keunggulan Kompetitif

ABSTRACT

This study aims to provide empirical evidence related to (1) the effect of consumer satisfaction and creditor pressure on competitive advantage, (2) the mediating role of green innovation on the effect of consumer satisfaction and creditor pressure on competitive advantage. This study uses a quantitative approach with the population and sample being manufacturing companies listed on the Indonesia Stock Exchange (IDX) in the 2018-2020 period. The population of this research is 660 company years and the number of companies that can be observed is 613 company years which are selected through purposive sampling method. This study uses multiple linear regression analysis techniques that are processed with SPSS version 24 software. The results of this study indicate that: (1) consumer satisfaction and creditor pressure have a significant effect on competitive advantage. Consumer satisfaction has a significant positive effect on competitive advantage while creditor pressure has a significant negative effect, (2) green innovation cannot mediate the relationship of stakeholder pressure to competitive advantage. The limitation of this research is that not all manufacturing companies on the IDX issue annual reports or sustainability reports. This research makes a practical contribution to the company so that the company can start publishing sustainability reports and theoretical contributions for future researchers.

Keywords: *Consumer Satisfaction, Creditor Pressure, Green Innovation, Competitive Advantage*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL BAHASA INDONESIA	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS	ii
LEMBAR SKRIPSI SIAP DIUJI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2. 1. Landasan Teori	8
2.1.1. Teori Stakeholder	8
2.1.2. Teori <i>Resource-Based View</i>	9
2. 2. Penelitian Terdahulu	10
2. 3. Kerangka Konseptual	13
2. 4. Pengembangan Hipotesis	13
2.4.1. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Tekanan Kreditor terhadap Keunggulan Kompetitif	14
2.4.2. Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Tekanan Kreditor terhadap Keunggulan Kompetitif dengan <i>Green Innovation</i> sebagai Variabel Mediasi	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3. 1. Pendekatan Penelitian	17
3. 2. Jenis dan Sumber Data	17
3. 3. Populasi dan Sampel	17
3. 4. Definisi Operasional Variabel	18
3.4.1. Variabel Dependen	18
3.4.2. Variabel Independen	19
3.4.3. Variabel Mediasi	19
3.4.4. Variabel Kontrol	21
3. 5. Teknik Analisis Data	22
3.5.1. Statistik Deskriptif	22
3.5.2. Uji Korelasi Pearson	22
3.5.3. Analisis Regresi Linear Berganda	22
3.5.4. Koefisien Determinasi	22

3. 6. Kriteria Pengujian Hipotesis	23
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4. 1. Gambaran Umum	25
4. 2. Statistik Deskriptif.....	25
4. 3. Uji Korelasi Pearson.....	28
4. 4. Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	28
4.4.1. Interpretasi Pengujian Hipotesis 1	22
4.4.2. Interpretasi Pengujian Hipotesis 2	30
4. 5. Pembahasan.....	31
BAB 5 PENUTUP.....	34
5.1. Kesimpulan.....	34
5.2. Keterbatasan Penelitian	34
5.3. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	36
Lampiran A	40
Lampiran B.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sampel Penelitian.....	18
Tabel 3.2 Sinonim dari Kata Kunci yang Digunakan	20
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif	26
Tabel 4.2 Hasil Korelasi Pearson.....	28
Tabel 4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Model 1 dan Model 2	29
Tabel 4.4 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	14
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Penelitian Terdahulu.....	40
Lampiran B: Hasil Pengujian SPSS 24	44