KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan Skripsi sesuai dengan jadual waktu yang telah ditentukan.

Skripsi yang berjudul : "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang",* diajukan untuk menempuh ujian Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Komputer Indonesia Bandung.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini. Ucapan terima kasih ditujukan terutama kepada :

1. Yth. Bapak Dr. Ir. Edy Soeryanto Soegoto, Rektor Universitas Kompter Indonesia.
2. Yth. Ibu Prof. Dr. Hj. Dwi Kartini, SE.,Spec.Lic, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kompter Indonesia.
3. Yth. Ibu Dr. Raeni Dwi Santy, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Kompter Indonesia.
4. Yth. Bapak Rizki Zulkifar, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan penuh kesabaran dan perhatian dalam pembimbing penulis kearah yang lebih baik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Yth Ibu Trustorinin Handayani, SE.,M.Si., selaku Penguji yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan motivasi
6. Yth Ibu Dr.Rahma Wahdiniwaty, Dra.,M.si selaku Penguji yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dan motivasi
7. Yth. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi, khususnya Dosen Program Studi manajemen dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
8. Yth. Pemilik Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.

9. Yth. Para pegawai Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang yang telah banyak membantu selama melakukan penelitian.
10. Ayahanda dan Ibunda Tercinta serta saudara-saudaraku yang telah memberikan dukungan, baik moral maupun spiritual dalam penyelesaian studi ini.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Ekonomi dan Bisnis Faktultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia.

Semoga segala bimbingan, bantuan, nasehat dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT… Amin.

Sumedang, Juli 2015

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN i

SURAT PERNYATAAN ii

ABSTRACT iii

ABSTRAK iv

KATA PENGANTAR ……. v

DAFTAR ISI ……... vii

DAFTAR TABEL ……... ix

DAFTAR GAMBAR …….. xi

DAFTAR LAMPIRAN ……... xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian …… 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah ……. 8

1.2.1 Indentifikasi Masalah 8

1.2.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian ……..... 9

1.3.1 Maksud Penelitian 9

1.3.2 Tujuan penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 10

1.4.1 Kegunaan Praktis 10

1.4.2 Kegunaan Teoritis 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

1.5.1 Lokasi penelitian 10

1.5.2 Waktu Penelitian 11

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 12

2.1.1 Kualitas Pelayanan …… 12

2.1.2 Inovasi Produk 15

2.1.3 Keunggulan Bersaing 18
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu 21
2.2 Kerangka Pemikiran ……..... 23
2.3 Hipotesis …….... 27
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Objek Penelitian 29
3.2 Metode Penelitian ……. 29
3.2.1 Desain Penelitian 31
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 34
3.2.3 Teknik dan Penentuan Data 37
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 40
3.2.5 Rancangan Analisis dan pengujian Hipotesis 49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 58
4.1.1 Sejarah Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang 58
4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang 60
4.1.3 Deskripsi Tugas 50
4.1.4 Karakteristik Responden 53
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian 65
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian 65
4.2.2 Analisis Verifikatif 82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1 Kesimpulan 99
5.2 Saran-saran 100
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Data Penjualan Tahu pada Beberapa Perusahaan Tahu di Kabupaten Sumedang selama 6 bulan Tahun 2014	4
1.2	Data Survey Awal Variabel Kualitas Pelayanan	5
1.3	Data Survey Awal Variabel Inovasi Produk	6
1.4	Data Survey Awal Variabel Keunggulan Bersaing	7
1.5	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	11
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	21
3.1	Desain Penelitian	34
3.2	Operasionalisasi Variabel ……..…….	35
3.3	Pilihan Jawaban Kuisioner Positif	36
3.4	Pilihan Jawaban Kuisioner Negatif	37
3.5	Penentuan Skor Jawaban Kuisioner	41
3.6	Interprestasi Nilai r .....……..	42
3.7	Hasil Uji Validitas Variabel X1	43
3.8	Hasil Uji Validitas Variabel X2	44
3.9	Hasil Uji Validitas Variabel Y	44
3.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1	45
3.11	Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2	47
3.12	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	47
3.13	Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi ……..	54
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	64
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan jenis Pekerjaan	65
4.4	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-Item Pertanyaan pada Variabel Kualitas Pelayanan	66
4.5	Tanggapan Responden terhadap Kehandalan Pelayanan	67
4.6	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan	68

4.7	Tanggapan Responden Terhadap Kesponan	68
4.8	Tanggapan Responden Terhadap Keramahan Karyawan	69
4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan Diri Karyawan ...	70
4.10	Tanggapan Responden Terhadap Responsif dalam Pelayanan	70
4.11	Tanggapan Responden Terhadap Sikap Empati	71
4.12	Tanggapan Responden Terhadap Penampilan Karyawan	72
4.13	Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas Kerja	72
4.14	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan pada Variabel Inovasi Produk	74
4.15	Tanggapan Responden Terhadap Perluasan produk	75
4.16	Tanggapan Responden Terhadap Produk Baru	76
4.17	Skor Jawaban Responden Terhadap Item-item Pertanyaan pada Variabel Keunggulan Bersaing	79
4.18	Tanggapan Responden Terhadap Keunikan Produk	80
4.19	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Produk	80
4.20	Tanggapan Responden Terhadap Harga Saing	81
4.21	Uji Normalitas Data	82
4.22	Hasil Uji Multikolinieritas	84
4.23	Hasil Uji Heteroskesdasitas	86
4.24	Hasil Uji Koefisien Determinasi	86
4.25	Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel Kualitas Pelayanan	87
4.26	Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel Inovasi Produk ...	88
4.27	Transformasi Data Ordinal ke Interval Variabel Keunggulan Bersaing	89
4.28	Hasil Pengujian Korelasi Ganda	89
4.29	Hasil pengujian Korelasi Antar Variabel	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1 Menunjukkan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap keunggulan Bersaing 26

2.2 Menunjukkan Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing 27

2.3 Paradigma Penelitian 27

3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho 57

4.1 Struktur Organisasi Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang 60

4.2 Kurva Normal Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keunggulan Bersaing 93

4.3 Kurva Normal Analisis Hubungan Inovasi Produk dengan Keunggulan Bersaing 95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Balasan dari Pengusaha Tahu Sindang Sari Sumedang

Lampiran 2 Surat BAP Bimbingan

Lampiran 3 Survey Awal

Lampiran 4 Kuesioner akhir

Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang UP

Lampiran 6 Lembar Revisi Sidang Skripsi

Lampiran 7 Lembar Seminar Sidang

Lampiran 8 Tabulasi data Ordinal ke Interval

Lampiran 9 Output SPSS

Lampiran 10 Riwayat Hidup