DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PENGESAHAN ii

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

MOTO v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI vii

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 LatarBelakangMasalah 1

1.2 Identifikasi dan RumusanMasalah 7

1.2.1 Identifikasi Masalah 7

1.2.2 Rumusan Masalah 8

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 8

1.3.1. Maksud Penelitian 8

1.3.2. Tujuan Penelitian 9

1.4 Kegunaan Penelitian 9

1.4.1 Kegunaan Praktis 9

1.4.2 Kegunaan Akademis 10

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN,
DAN HIPOTESIS 11

2.1. KajianPustaka 11

2.1.1 Kualitas Pelayanan 11

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 11

2.1.1.2 Mengelola Kualitas Pelayanan 13

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 13

2.1.2 Inovasi Produk 15

2.1.2.1 Pengertian Inovasi Produk 15

2.1.2.2 Karakteristik Inovasi Produk 16

2.1.2.3 Indikator Inovasi Produk 16

2.1.3 Keunggulan Bersaing 17

2.1.3.1 Pengertian Keunggulan Bersaing 17

2.1.3.2 Strategi Keunggulan Bersaing 17

2.1.3.3 Indikator Keunggulan Bersaing 18

2.1.4 Keterkaitan Variabel dengan Model Pendekatan 18

2.1.4.1 Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Keunggulan
Bersaing 18

2.1.4.2 Hubungan Antara Inovasi Produk dan Keunggulan
Bersaing 19

2.1.5 Hasil Penelitian Terdahulu 21

2.2 Kerangka Pemikiran 22

2.2.2 Paradigma Penelitian 24

2.3 Hipotesis 25

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 26
3.1 Objek Penelitian 26
3.2 Metode Penelitian 27
3.2.1 Desain Penelitian 29
3.2.2 Operasional Variabel Peneliti 29
3.2.3 Sumberdan Teknik Penentuan Data 35
3.2.3.1 Sumber Data 35
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 36
3.2.3.2.1 Populasi 36
3.2.3.2.2 Sampel 37
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 37
3.2.4.1 Uji Validitas 39
3.2.4.2 Uji Reliabilitas..... 41
3.2.4.3 MSI (*Method of Successive Interval)* 43
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 45
3.2.5.1 Rancangan Analisis 45
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 58
4.1 Gambar Umum Perusahaan 58
4.1.1 Sejarah Perusahaan 59
4.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Perusahaan 61
4.1.3 Struktur Organisasi 61
4.1.4 Deskripsi Jabatan 62

4.1.5 Aktivitas Perusahaan 64
4.2 Pembahasan Penelitian 65
4.2.1 Karakteristik Responden 65
4.3 Analisis Deskriptif 68
4.3.1 Tanggapan Responden Atas Kualitas Pelayanan Pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Bandung 68
4.3.2 Tanggapan Responden Atas Inovasi Produk Pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Bandung 77
4.3.3 Tanggapan Responden Atas Keunggulan Bersaing Pada CV. Amanda Brownies Cabang Ir. H. Djuanda Bandung 81
4.4 Analisis Verifikatif 87
4.4.1 Uji Asumsi Klasik 87
4.4.2 Hasil Estimasi Model Regressi 91
4.4.3 Analisis Korelasi 94
4.4.4 Analisis Koefisien Determinasi 95
4.4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing …. 95
4.4.5 Pengujian Hipotesis 96
4.4.5.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) 96
4.4.5.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t) 99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 103
5.1 Kesimpulan 103
5.2 Saran 104
Lampiran-Lampiran