DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN..... i

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....ii

ABSTRAK iii

ABSTRACK iv

KATA PENGANTAR v

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR LAMPIRAN xx

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah 9

1.2.1 Identifikasi Masalah 9

1.2.2 Rumusan Masalah 9

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 10

1.3.1 Maksud Penelitian 10

1.3.2 Tujuan Penelitian 11

1.4 Manfaat Penelitian 11

1.4.1 Manfaat Praktis 11

1.4.2 Manfaat Akademis 12

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 13

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 14

2.1.1 Jasa 14

2.1.1.1 Pengertian Jasa 14

2.1.1.2 Karakteristik Jasa 15

2.1.1.3 Klasifikasi Jasa 17

2.1.2 Lokasi 19

2.1.2.1 Pengertian Lokasi 19

2.1.2.2 Pemilihan Lokasi 20

2.1.2.3 Pertimbangan Dalam Pemilihan Lokasi 21

2.1.3 Inovasi Produk 22

2.1.3.1 Pengertian Inovasi Produk 22

2.1.3.2 Proses Inovasi 24

2.1.3.4 Indikator Inovasi Produk 24

2.1.4 Keunggulan Bersaing 27

2.1.4.1 Pengertian Keunggulan Bersaing 27

2.1.4.2 Teori Strategi Generik dan Keunggulan Bersaing 28

2.1.4.3 Indikator Keunggulan Bersaing 29

2.1.5 Hasil Penelitian Sebelumnya 31

2.2 Kerangka Pemikiran 34
2.2.1 Keterkaitan Antar Variabel 36
2.2.1.1 Keterkaitan Lokasi Usaha Dengan Keunggulan Bersaing 36
2.2.1.2 Keterkaitan Inovasi Produk Dengan Keunggulan Bersaing..... 37
2.3 Hipotesis 39

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 40
3.2 Metode Penelitian 40
3.2.1 Desain Penelitian 41
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 43
3.2.3 Metode Penarikan Sampel 49
3.2.3.1 Populasi 49
3.2.3.2 Sampel 49
3.2.4 Jenis dan Metode Pengumpulan Data 51
3.2.4.1 Jenis Data 51
3.2.4.2 Metode Pengumpulan Data 52
3.2.5 Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis 53
3.2.5.1 Uji Validitas 54
3.2.5.2 Uji Realibilitas 58
3.2.6 Rancangan Analisis dan Perancangan Hipotesis..... 60
3.2.6.1 Rancangan Analisis..... 60

3.2.6.1.1 Analisis Deskriftif/kualitatif..... 60

3.2.6.1.2 Analisis Verifikatif (Kuanitatif)..... 62

3.2.6.2 Pengujian Hipotesis..... 69

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....72

4.1.1 Sejarah Perusahaan 72

4.1.2 Profil Perusahaan 72

4.1.2.1 Data dan Profil 72

4.1.3 Struktur Organisasi 73

4.1.4 Job Description 74

4.1.5 Aktivitas Perusahaan..... 79

4.2 Karakteristik Responden 79

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 80

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 81

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan 82

4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 83

4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... 84

4.2.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan..... 85

4.3 Analisis Deskriptif 86

4.3.1 Tanggapan Responden Tentang Lokasi Usaha Resto & Resort De Tuik ... 86

4.3.2 Tanggapan Responden Terhadap Inovasi Produk Resto & Resort De Tuik

..... 107

4.3.3 Tanggapan Responden Terhadap Keunggulan Bersaing Resto & Resort De Tuik 118

4.4 Analisis Verifikatif..... 127

4.4.1 Persamaan regresi Linear Berganda..... 127

4.4.2 Uji Asumsi Klasik..... 128

4.4.3Analisis Korelasi..... 132

4.4.4Analisis Koefisien Determinasi 135

4.4.5 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)..... 137

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 142

5.2 Saran..... 144

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No. Judul Gambar **Hal**

2.1 Paradigma Penelitian..... 38

3.1 Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho 71

4.1 Struktur Organisasi PT. YUSA BUMI SEDAYA 74

4.2 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 81

4.3 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 82

4.4 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan 83

4.5 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 84

4.6 Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Status Pekerjaan 85

4.7 Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Lokasi Usaha Terhadap Keunggulan Bersaing..... 139

4.8 Daerah Penerimaan Dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing..... 140

DAFTAR TABEL

No.	Judul Gambar	Hal
1.1	Survey Awal Tanggapan Konsumen Tentang Lokas Usaha Resto & Resort De Tuik	4
1.2	Survey Awal Tanggapan Konsumen Tentang Inovasi Produk Resto & Resort De Tuik	6
1.3	Survey Awal Tanggapan Konsumen Tentang Keunggulan Bersaing Resto & Resort De Tuik	8
1.4	Jadwal Penelitian	13
2.1	Penelitian Terdahulu	31
3.1	Matriks Penelitian	43
3.2	Operasionalisasi Variabel	44
3.3	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Lokasi Usaha (X_1)	56
3.4	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X_2)	57
3.5	Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Keunggulan Bersaing (Y)	57
3.6	Standar Penilaian Koefisien Validitas dan Realiabilitas	59
3.7	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	60
3.8	Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal	62
3.9	Tingkat Keeratan Korelasi	68
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80

4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 81
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan..... 82
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 83
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan..... 84
4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Per Bulan 85
4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Usaha 87
4.8 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Lokasi Resto & Resort De Tuik Mudah dijangkau..... 89
4.9 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Lokasi Resto & Resort De Tuik dilalui dengan mudah bila menggunakan sarana kendaraan umum 90
4.10 Tanggapan Responden Tentang Akses 91
4.11 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Akses 91
4.12 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Petunjuk Menuju Lokasi Resto & Resort De Tuik jelas..... 92
4.13 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Lokasi Resto & Resort De Tuik dapat terlihat dengan jelas dari tepi jalan 93
4.14 Tanggapan Responden Tentang Visibilitas..... 94
4.15 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Visibilitas.. 94
4.16 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Lokasi Usaha Resto & Resort De Tuik berada di tempat yang strategis..... 95
4.17 Tanggapan Responden Tentang Lalu Lintas..... 96
4.18 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Lalu Lintas 96

4.19 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Tempat parkir di Resto & Resort De Tuik Luas 97
4.20 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Tempat parkir di Resto & Resort De Tuik Aman 98
4.21 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Tempat parkir di Resto & Resort De Tuik Nyaman 99
4.22 Tanggapan Responden Tentang Tempat Parkir 99
4.23 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tempat Parkir 100
4.24 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Lokasi Usaha Resto & Resort De Tuik luas untuk perluasan dikemudian hari 100
4.25 Tanggapan Responden Tentang Ekspansi 101
4.26 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Ekspansi .. 101
4.27 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kondisi Lingkungan Resto & Resort De Tuik Nyaman 102
4.28 Tanggapan Responden Tentang Lingkungan 103
4.29 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Lingkungan 103
4.30 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Lokasi Usaha Resto & Resort De Tuik memiliki daya tarik dibanding pesaing 104
4.31 Tanggapan Responden Tentang Kompetisi 105
4.32 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Kompetisi 105
4.33 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Lokasi Usaha Resto & Resort

De Tuik tidak menyalahi peraturan dari pemerintah daerah 106
4.34 Tanggapan Responden Tentang Peraturan Pemerintah..... 106
4.35 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Peraturan Pemerintah..... 107
4.36 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Inovasi Produk..... 108
4.37 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Kualitas makanan dan minuman yang ditawarkan di Resto & Resort De Tuik memiliki inovasi yang tinggi..109
4.38 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Rasa Makanan dan Minuman yang disajikan lebih enak dibandingkan pesaing 110
4.39 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Produk 111
4.40 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Kualitas Produk 111
4.41 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Banyak varian produk makanan dan minuman yang baru di Resto & Resort De Tuik 112
4.42 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Produk makanan & minuman yang ada di Resto & Resosrt De Tuik lebih beragam daripada produk Pesaing..... 113
4.43 Tanggapan Responden Tentang Fitur Produk..... 114
4.44 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Fitur Produk 114
4.45 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Produk Makanan dan Minuman yang ditawarkan di Resto & Resort De Tuik memiliki sajian yang berbeda

dari yang lain 115
4.46 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Tampilan produk makanan dan minuman yang ditawarkan di Resto dan Resort De Tuik menarik..... 116
4.47 Tanggapan Responden Tentang Gaya dan Desain Produk 117
4.48 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Gaya dan Desain Produk 117
4.49 Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Keunggulan Bersaing 118
4.50 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Produk yang ditawarkan Resto & Resort De Tuik mempunyai nilai tersendiri di mata konsumen..... 119
4.51 Tanggapan Responden Tentang Bernilai 121
4.52 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Bernilai ... 121
4.53 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Produk makanan dan minuman yang ditawarkan Resto & Resort De Tuik berbeda dari yang lain..... 122
4.54 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Produk makanan dan minuman yang ditawarkan Resto & Resort De Tuik lebih unik dibanding pesaing .. 123
4.55 Tanggapan Responden Tentang Berbeda Dari Yang Lain..... 124
4.56 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Berbeda Dari Yang Lain 124
4.57 Tanggapan Responden Tentang Pernyataan Produk makanan dan minuman yang ditawarkan Resto & Resort De Tuik lebih khas dibanding yang lain 125
4.58 Tanggapan Responden Tentang Tidak Mudah Digantikan..... 126

4.59 Pengkategorian Skor Jawaban Responden Terhadap Indikator Tidak Mudah Digantikan 126
4.60 Hasil regresi 127
4.61 Uji Normalitas 129
4.62 Uji Multikolinearitas 131
4.63 Uji Heteroskedastisitas 132
4.64 Koefisien Korelasi Lokasi Usaha Dengan Keunggulan Bersaing 133
4.65 Koefisien Korelasi dan Taksirannya 133
4.66 Koefisien Korelasi Inovasi produk Dengan Keunggulan bersaing 134
4.67 Koefisien Korelasi dan Taksirannya 134
4.68 Koefisien Korelasi Lokasi Usaha Dengan Inovasi Produk 135
4.69 Koefisien Korelasi dan Taksirannya 135
4.70 Koefisien Determinasi Lokasi usaha Dan Inovasi produk Terhadap Keunggulan bersaing 136
4.71 Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat 136
4.72 Nilai thitung Masing-Masing Variabel Independen 138