DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....i
LEMBAR KEASLIAN.....ii
ABSTRAK.....iii
ABSTRACT.....iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI..... viii
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR GAMBAR xiii
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Penelitian..... 1
1.2. Identifikasi Masalah, Pembatasan dan Rumusan Masalah 7
1.2.1. Identifikasi Masalah..... 7
1.2.2. Pembatasan Masalah..... 8
1.2.3. Rumusan Masalah..... 9
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 Akademis 10
1.4.2. Kegunaan Praktis 11
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian 12
1.5.1. Lokasi Penelitian..... 12
1.5.2. Waktu Penelitian..... 12
BAB II KAJIAN PUSTAKA
2.1. Kajian Pustaka 13
2.1.1. Keunggulan Bersaing 13
2.1.1.1. Strategi Keunggulan Bersaing..... 14
2.1.1.2. Indikator Keunggulan Bersaing 14
2.1.1.3. Model Keunggulan Bersaing..... 15

2.1.2. Inovasi Produk 15
2.1.2.1. Indikator Inovasi Produk..... 17
2.1.3. Kualitas Produk 18
2.1.3.1. Indikator Kualitas Produk 19
2.1.4. Kualitas Pelayanan..... 20
2.1.4.1. Mengelola Kualitas Pelayanan 21
2.1.4.2. Dimensi Kualitas Pelayanan..... 22
2.1.5. Hasil Penelitian Sebelumnya 24
2.2. Kerangka Pemikiran..... 28
2.2.1. Keterkaitan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing 31
2.2.2. Keterkaitan Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing 31
2.2.3. Keterkaitan Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing... 32
2.3. Hipotesis 35
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN
3.1. Objek Penelitian..... 36
3.2. Metode Penelitian 36
3.2.1. Desain Penelitian..... 38
3.2.2. Operasional Variabel..... 43
3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data 46
3.2.3.1. Sumber Data 46
3.2.3.2. Teknik Penentuan Data 47
3.2.3.2.1. Populasi..... 47
3.2.3.2.2. Sampel..... 47
3.2.4. Teknik Pengumpulan Data..... 50
3.2.4.1. Uji Validitas 52
3.2.4.2. Uji Reliabilitas..... 56
3.2.4.3. Uji MSI..... 59
3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 61
3.2.5.1. Rancangan Analisis 61
3.2.5.1.1. Analisis Deskriptif 61
3.2.5.1.2. Analisis Verifikatif..... 63

3.2.5.1.3. Pengujian Hipotesis 68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1. Gambaran Umum Perusahaan..... 71
4.1.1. Sejarah Singkat Perkembangan Kopi 71
4.2. Karakteristik Responden..... 74
4.3. Analisis Deskriptif 76
4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Y..... 76
4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel X1..... 81
4.3.3. Analisis Deskriptif Variabel X2..... 86
4.3.4. Analisis Deskriptif Variabel X3..... 92
4.4. Analisis Verifikatif.....101
4.4.1. Persamaan Regresi Linier Berganda 101
4.4.1.1. Asumsi Klasik 102
4.4.2. Analisis Korelasi 108
4.4.3. Analisis Koefisien Determinasi 111
4.4.4. Uji Hipotesis 113
4.4.4.1. Pengujian Secara Parsial (Uji T) 113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 119
5.2. Saran 121
DAFTAR PUSTAKA .....
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**2

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu 25

Tabel 3.1 Desain Penelitian 42

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel 44

Tabel 3.3 Daftar Kedai Kopi 50

Tabel 3.4 Skala Likert 51

Tabel 3.5 Standar Penilaian untuk Validitas 53

Tabel 3.6 Taksiran Korelasi Guilford..... 54

Tabel 3.7 Standar Penilaian untuk Realibilitas 56

Tabel 3.8 Interval Penafsiran Rata-Rata Skor Tanggapan Responden..... 60

Tabel 3.9 Tingkat Keeratan Korelasi..... 65

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 74

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 75

Tabel 4.3 Tanggapan Responden Variabel Keunggulan Bersaing 76

Tabel 4.4 Tanggapan Responden Produk Unggul 77

Tabel 4.5 Tanggapan Responden Rekomendasi Produk 78

Tabel 4.6 Tanggapan Responden Teknologi Yang Bersaing 80

Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Inovasi Produk..... 80

Tabel 4.8 Tanggapan Responden Perluasan Lini Produk..... 81

Tabel 4.9 Tanggapan Responden Produk Baru 83

Tabel 4.10 Tanggapan Responden Produk Benar-Benar Baru..... 85

Tabel 4.11 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Produk 86
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Bentuk 87
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Kesan Kualitas 88
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Ketahanan..... 89
Tabel 4.15 Tanggapan Responden Gaya 91
Tabel 4.16 Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan 92
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Bukti Fisik..... 93
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Keandalan..... 95
Tabel 4.19 Tanggapan Responden Ketanggapan..... 97
Tabel 4.20 Tanggapan Responden Jaminan 98
Tabel 4.21 Tanggapan Responden Empati 99
Tabel 4.22 Koefisien Regresi Linier Berganda 100
Tabel 4.23 Uji Normalitas 103
Tabel 4.24 Uji Multikolinieritas 106
Tabel 4.25 Koefisien Korelasi Variabel X1 Dengan Variabel Y 109
Tabel 4.26 Koefisien Korelasi Variabel X2 Dengan Variabel Y 110
Tabel 4.27 Koefisien Korelasi Variabel X3 Dengan Variabel Y 111
Tabel 4.28 Koefisien Determinasi Variabel X1, X2, X3 Terhadap Variabel Y 112
Tabel 4.29 Koefisien Determinasi Parsial 112
Tabel 4.30 Tabel Uji T (Parsial)..... 114

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Keunggulan Bersaing 15

Gambar 2.2 Paradigma Pemikiran 34

Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel Keunggulan Bersaing..... 77

Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Inovasi Produk 81

Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Kualitas Produk..... 86

Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan..... 92

Gambar 4.5 Garis Normal PP Plot..... 105

Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastisitas 108

Gambar 4.7 Pengujian hipotesis Variabel X1 Terhadap Y..... 115

Gambar 4.8 Pengujian hipotesis Variabel X2 Terhadap Y..... 116

Gambar 4.9 Pengujian hipotesis Variabel X3 Terhadap Y..... 118