DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..... **ii**

SURAT KETERANGAN KEASLIAN ..... **iii**

MOTO ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

ABSTRAK ..... **vii**

ABSTRACT ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **ix**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 6

1.2.1. Identifikasi Masalah 6

1.2.2. Rumusan Masalah 6

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 7

1.3.1. Maksud Penelitian 7

1.3.2. Tujuan Penelitian 8

1.4. Kegunaan Penelitian 8

1.5. Lokasi dan Jadwal Penelitian 9

BAB II KAJIAN PUSTAKA KERANGKA PEMIKIRAN

DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka 10

2.1.1. Kualitas Pelayanan 10

2.1.1.1. Pengertian Kulitas Pelayanan 10

2.1.1.2. Mengelola Kualitas Pelayanan 12

2.1.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan 12

2.1.2. Inovasi Produk 14

2.1.2.1. Pengertian Inovasi Produk 14

2.1.1.2. Karakteristik Inovasi Produk 16

2.1.1.3 Indikator Inovasi Produk 16

2.1.3. Keunggulan Daya Saing 17

2.1.3.1. Pengertian Keunggulan Daya Saing 17

2.1.3.2. Strategi Keunggulan Daya Saing 17

2.1.1.3 Indikator Inovasi Produk 18

2.1.4. Keterkaitan Antara Kualitas Pelayanan, Inovasi Produk, dan Keunggulan Bersaing 18

2.1.4.1. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Bersaing 18

2.1.3.2. Hubungan Antara Inovasi Produk dan Keunggulan Bersaing 19

2.2. Kerangka Pemikiran 21

2.3. Hipotesis 24

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian 26

3.2. Metode Penelitian..... 27

3.2.1. Desain Penelitian 29

3.2.2. Operasionalisasi Variabel 32

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data..... 37

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data 40

3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis..... 48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan 60

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan 63

4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan 64

4.2. Karakteristik Responden 60

4.2.1. Rentang Umur Responden 65

4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .. 66

4.3. Analisis Deskriptif..... 66

4.3.1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan 67

4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Inovasi Produk 77

4.3.2. Analisis Deskriptif Variabel Daya Saing..... 85

4.4. Analisis Verifikatif 93

4.4.1. Uji Asumsi Klasik 93

4.4.2. Analisis Linier Berganda 98

4.4.3. Analisis Korelasi..... 101

4.4.2. Analisis Koefisien Determinasi 103

4.5. Pengujian Hipotesis 104

4.5.1. Pengujian Koefisien Parsial 104

4.5.2. Pengujian Secara Simultan 108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan 110

5.2. Saran 112

DAFTAR PUSTAKA