

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEUNGGULAN  
BERSAING SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

**(Studi pada Kedai Filosofi Kopi Jogja)**

**SKRIPSI**

**ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh  
gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi,  
Universitas Islam Indonesia**



**Oleh :**

Nama : Haidi Haikal Nugraha  
Nomor Mahasiswa : 14311485  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasional

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI  
YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, *14 Oktober 2019*

Penulis,

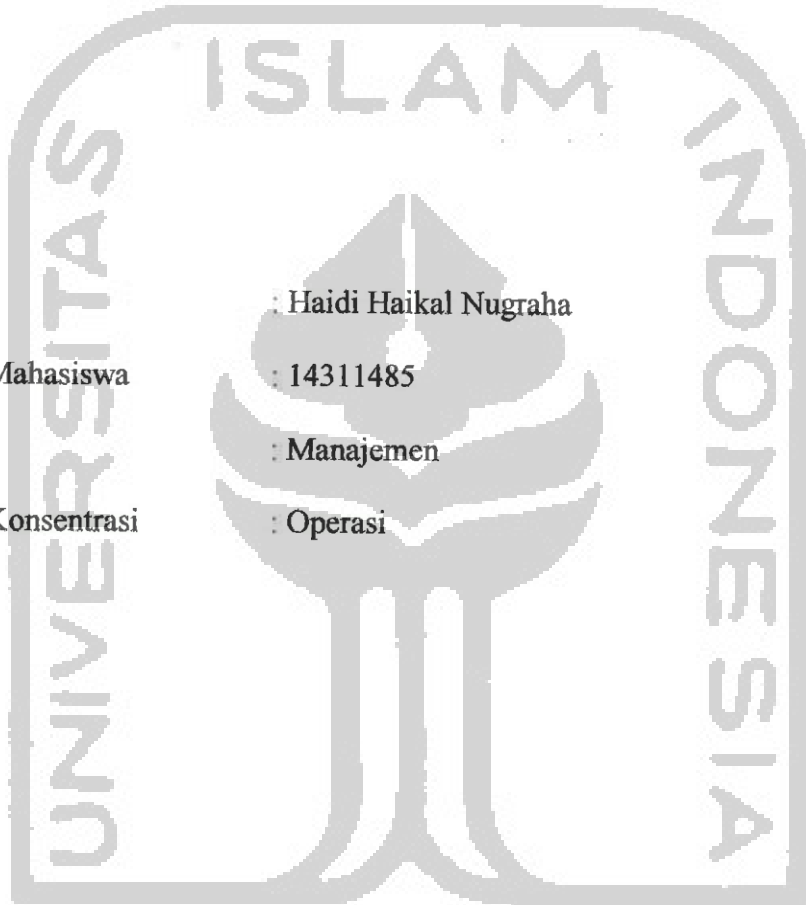
Materai 6000



Haidi Haikal Nugraha

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEUNGGULAN BERSAING  
SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Kedai Filosofi Kopi Jogja)

Nama : Haidi Haikal Nugraha  
Nomor Mahasiswa : 14311485  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Operasi

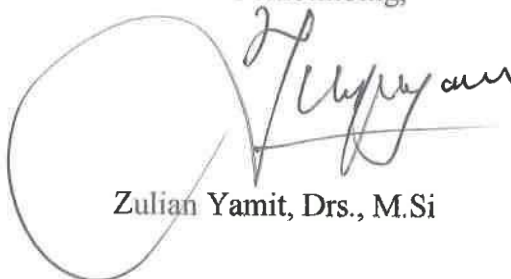


Yogyakarta, 1 Oktober 2019

Telah disetujui dan disahkan oleh

Dosen Pembimbing,

*Wah  
d'Ug*

  
Zulian Yamit, Drs., M.Si

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DENGAN KEUNGGULAN BERSAING SEBAGAI VARIABLE MEDIASI (  
STUDI PADA KEDAI FILOSOFI KOPI JOGJA)**

Disusun Oleh : **HAJDI HAIKAL NUGRAHA**

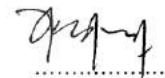
Nomor Mahasiswa : **14311485**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Selasa, tanggal: 26 November 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Penguji : Siti Nur Syamsiah, Dra., MM.



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia



Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Bismillahirrohmanirrahim.*

*Alhamdulillah dengan segala rahmat dan hidayah Allah SWT saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.*

*Saya persembahkan skripsi ini untuk bapak, ibu dan kakak saya tercinta.*

*Skripsi ini adalah hasil dari segala dorongan semangat dan motivasi yang telah saya dapatkan dari mereka yang saya sayangi.*



## MOTTO

وَقُلْ رَبِّ ادْخِلْنِيْ مُدْخَلَ صِدْقٍ وَّاَخْرِجْنِيْ مُخْرَجَ صِدْقٍ وَّاجْعَلْ لِيْ مِنْ

لَدُنْكَ سُلْطٰنًا نَّصِيْرًا

Artinya:

Berdoalah "Ya Tuhanku, masukkanlah aku ke dalam setiap tugas kehidupan beserta ridho-Mu, keluarkanlah aku dari setiap tugas kehidupan beserta ridho-Mu. Berikanlah kepadaku dari sisi-Mu kekuatan yang menolong". {QS. Al-Israa' 15:80}

يَرَهُ خَيْرًا ذَرَّةً مِّثْقَالَ يَعْْمَلُ فَمَنْ

قُوِيَتْ رَأْسُهُ وَذَلَّ بِأَفْئِثَةٍ مِّمَّ مَعِيْنَ مَوْ

Artinya:

"Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan sebesar dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula" {Qs. Al-Zalzalah 99: 7-8}

٥ - مَا مِنْ رَجُلٍ رَأَى مُبْتَلًى فَقَالَ (مِنْ غَيْرِنَ يَسْمَعُ الْمُبْتَلَى قَوْلَهُ)  
أَحْمَدُ لِلَّهِ الَّذِي عَافَانِي مِمَّا ابْتَلَاهُ اللَّهُ بِهِ وَفَضَّلَنِي عَلَى كَثِيرٍ مِّمَّنْ  
خَلَقَ تَفْضِيْلًا، إِلَّا لَمْ يُصِبْهُ الْبَلَاءُ كَائِنًا مَا كَانَ. (ابوداود)

Artinya:

Apabila seorang melihat orang cacat lalu berkata (tanpa didengar oleh orang tadi) : "Alhamdulillah yang telah menyelamatkan aku dari apa yang diujikan Allah kepadanya dan melebihkan aku dengan kelebihan sempurna atas kebanyakan makhlukNya", maka dia tidak akan terkena ujian seperti itu betapapun keadaannya.

{Hadist Riwayat Abu Dawud}

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEUNGGULAN  
BERSAING SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Kedai Filosofi Kopi Jogja)**

**Haidi Haikal Nugraha**

*Management Study Program, Faculty of Economics, Islamic University of Indonesia,*

*Yogyakarta*

[haikalngrh@gmail.com](mailto:haikalngrh@gmail.com)

---

**ABSTRACT**

*In this study, a study was conducted on the evaluation of Service Quality and Product Innovation on Customer Satisfaction with Competitive Advantage as a Mediating Variable (Study at the Kedai Filosofi Kopi Jogja). This Research aims to explain the influence of the service quality on customer satisfaction, explain the effect of product innovation on the satisfaction customer, explaining the effect of competing mediation on the relationship between service quality and customer satisfaction and explaining the effect of competing mediation on the relationship between product innovation and customer satisfaction in the Kedai Filosofi Kopi Jogja services. The data collection of this research was done by distributing a questionnaire of 100 copies to customers who came to the Kedai Filosofi Kopi Jogja. Technique using Structural Equation Model (SEM) analysis with the AMOS 21 program.*

*The results of the study found that 1) There was a positive and significant influence the significance of service quality on customer satisfaction, 2) there is a positive and significant influence on product innovation on customer satisfaction, 3) there is a positive and significant effect on service quality on customer satisfaction through competitive advantage, and 4) there is a positive and significant influence on product innovation on customer satisfaction through excellence compete on the Kedai Filosofi Kopi Yogyakarta customer.*

*Keywords: service quality, innovation, customer satisfaction, competitive advantage*

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEUNGGULAN  
BERSAING SEBAGAI VARIABEL MEDIASI  
(Studi pada Kedai Filosofi Kopi Jogja)**

**Haidi Haikal Nugraha**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

[haikalngrh@gmail.com](mailto:haikalngrh@gmail.com)

---

**ABSTRAK**

Pada penelitian kali ini, dilakukan studi tentang evaluasi tentang Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Kedai Filosofi Kopi Jogja). Penelitian bertujuan untuk Untuk menjelaskan pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, menjelaskan pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan, menjelaskan pengaruh mediasi keunggulan bersaing terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dan menjelaskan pengaruh mediasi keunggulan bersaing terhadap hubungan antara inovasi produk dengan kepuasan pelanggan pada jasa Kedai Filosofi Kopi Jogja. Pengambilan data variabel penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner sebanyak 100 eksemplar pada pelanggan yang datang di Kedai Filosofi Kopi Jogja. Teknik analisis data menggunakan Analisis Struktural Equation Model (SEM) dengan program AMOS 21.

Hasil penelitian menemukan bahwa 1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, 2) terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan, 3) terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan melalui keunggulan bersaing, dan 4) terdapat pengaruh positif dan signifikan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan melalui keunggulan bersaing pada pelanggan Kedai Filosofi Kopi Yogyakarta

*Kata kunci: kualitas pelayanan, inovasi, kepuasan pelanggan, keunggulan bersaing*



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KEUNGGULAN BERSAING SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi pada Kedai Filosofi Kopi Jogja)”** ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah direncanakan.

Penghargaan dan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta serta keluarga yang saya sayangi yang telah memberikan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materiil. Semoga Allah Swt selalu melimpahkan Rahmat, dan Karunia serta keberkahan di dunia dan di akhirat atas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penghargaan dan terimakasih penulis berikan kepada Bapak Zulian Yamit, Drs. M.Si. , selaku pembimbing yang telah membantu penulis skripsi ini. Serta ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah turut membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Tidak dipungkiri bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Pada akhirnya, kami selaku penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan keterbatasan skripsi ini. Kami berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan serta dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 04 Oktober 2019  
Penulis,