

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I: PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7

BAB II: KAJIAN PUSTAKA

2.1. Telaah Penelitian Terdahulu	9
2.2. LANDASAN TEORI	14
2.2.1. Konsep Manajemen Operasi.....	14
2.2.2. Konsep Manajemen Kualitas.....	19
2.2.3. Inovasi Produk.....	28
2.2.4. Keunggulan Bersaing	30
2.2.5. Konsep Kepuasan Pelanggan	34
2.3. Kerangka Pemikiran	39
2.4. Hipotesis Penelitian	40

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian.....	41
3.2. Jenis Penelitian.....	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	41
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	43

3.5.. Definisi Operasional Variabel Dan Pengukuran Variabel	43
3.6. Pengukuran Variabel.....	47
3.7. Teknik Analisis Data	48
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	48
3.7.2. Analisis Structural Equation Modeling	48
BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1. Analisis Deskriptif	55
4.1.1. Deskriptif Profil Responden	55
4.1.2. Analisis Deskriptif Persepsi atau Penilaian Responden tentang Variabel Penelitian	58
4.2. Analisis Structural Equation Modelling.....	63
4.3. Pengujian Hipotesis	73
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.4.2. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	77
4.4.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keunggulan Bersaing	79
4.4.4. Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Keunggulan Bersaing	80

BAB V: KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	82
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Ringkasan Rule of Thumb Evaluasi Model Pengukuran PLS	54
Tabel 3.2. Ringkasan Pengujian Inner Model	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	55
Tabel 4.2 Usia Responden	56
Tabel 4.3 Pendapatan Responden	56
Tabel 4.4 Frekuensi Responden	57
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan	59
Tabel 4.6. Penilaian Variabel Inovasi produk	60
Tabel 4.7. Penilaian Variabel Keunggulan bersaing	61
Tabel 4.8. Kepuasan Pelanggan	62
Tabel 4.9. Tabel Uji Indikator Outer Loadings dan AVE	65
Tabel 4.10. Diskriminan Validity	66
Tabel 4.11. Cross Loading	68
Tabel 4.12 : Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	69
tABEL 4.13 Hasil Uji R-Square	70
Tabel 4.14 : Hasil Pengujian Hubungan Antar Konstruk (Uji Hipotesis)	73
Tabel 4.15. Pengaruh Tidak Langsung	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan.....	38
Gambar 2.2. Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4.1 : Hasil Analisa Validitas Konstruk	64
Gambar 4.2. Hasil Uji t dengan SMARTPLS	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian.....	88
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian.....	92
Lampiran 3 Hasil Analisis SEM PLS.....	98

