

**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

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

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