

DAFTAR PUSTAKA

- A.Parasuraman, Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. 1985, "A Conceptual Model of SQ and Its Implications for Future Research," in: *Journal of Marketing*, pp. 41 – 50
- Ahmadia Eru (2017) Pengaruh Keunggulan Kompetitif Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Objek Wisata Air “Owabong” Purbalingga, Daya Saing, *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya Vol. 19, No. 1, hal : 37-46*
- Apriyani Dwi Aliyyah dan Sunarti (2017), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)/Vol. 51 No. 2, hal : 1-7*
- Assael, Henry., 1998, *Consumer Behavior and Marketing Action*. Boston:Wadsworth, inc.
- Barry Render and Jay Heizer, Prinsip-prinsip Manajemen Operasi, PT. Salemba. Emban Patria, Jakarta, 2001.
- Basu Swastha dan T. Hani Handoko, 1997, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga, Penerbit Erlangga
- Dharmesta, B.S. dan Sukotjo, W., 1999, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Liberty.
- Fandy Tjiptono, 2001, “*Strategi Pemasaran*”, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. (2007). *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Malang
- Ghozali Imam, 2005, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP. Undip Semarang.
- Ghozali Imam, 2008, *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi SmartPLS 2.0 M3*, BP. Undip Semarang
- Griffin, Jill, 1996, *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep it*, New York, Simon and Chuster, Inc.
- Gronroos, Christian, 1990, *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition*, Maxwell Millan, Singapore
- Gujarati. 2005. *SPSS Versi 16 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*. Jakarta

- Gilang Gurniawan (2012), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Perusahaan Tahu Sindang Sari Sumedang, *ejournal Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia*
- Hartati Tuti , Kadunci, Lenny Brida, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Di Kodya Depok, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, VOL 10, NO. 2, DESEMBER 2011 : 152-162*
- Husein Umar, 2000, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- ISO 9000 - *Quality Management Systems - Fundamentals and Vocabulary*
- Kafetzopoulos, D., Gotzamani, K., & Gkana, V. (2015). Relationship between quality management, innovation and competitiveness. Evidence from Greek companies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(8), 1177–1200. <https://doi.org/10.1108/JMTM-02-2015-0007>
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2009. *Manajemen Pemasaran..* Alih bahasa: Bob Sabran.ed.12. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Prehallindo, Jakarta.
- Lauw Jessica dan Kunto Sondang Yohanes. 2013. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di The Light Cup Cafe Surabaya Town Square dan The Square Surabaya. *Jurnal. Manajemen Pemasaran Universitas Kristen Petra. Vol.1, No.1.*
- Lukiastuti Fitri dan Prasetya, Hery (2009), *Manajemen Operasi*. Media Pressindo, Yogyakarta.
- Melnyk, Steven A. (2002). *Operations management, A value-Driven Approach*. Irwin Mc GrawHill, New York
- Naveed Tahir, Irum Akhtar, and Khaliq ur Rehman Cheema (2013) The Impact of Innovation on Customer Satisfaction and Brand loyalty: A Study of the Students of Faisalabad, *International Journal of Management & Organizational Studies VOLUME 2, ISSUE 2 ISSN: 2305-2600*
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & LL. Berry, 1998, Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perseption of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64

- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & LL. Berry, 1996, "The Behavioral Consequences of Service Quality," *Journal of Marketing*, Vol. 60. p. 31-46.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat Jakarta
- Sasongko elita dan Hartono Subagio, 2013, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra Vol. 1, No. 2, :1-7*
- Schroeder, Roger G., 2000, *Operations Management: Contemporary Concepts and Cases, International Edition*, Mc Graw-Hill Companies, Inc., Boston
- Sigit, Soehardi, 2003, *Pengantar Metodologi Penelitian Sosial Bisnis Manajemen*, Cetakan Ketiga, Yogyakarta: Penerbit Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa
- Sugiyono (2013, *Metode Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedelapan CV Alfabeta, Bandung.
- Sukarmen Putu, Andi Sularso, Deasy Wulandari (2013) Analisis Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Intervening Pada Produk Gula Pasir Sebelas (Gupalas) Pabrik Gula Semboro Ptp Nusantara Xi (Persero), *Jeam Vol XII No. 1, hal:64-79*
- Taylor, A.S. dan L.T. Baker, 1994,"An Assesment of Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction in The Formation of Consumer Purchase Intention", *Journal of Retailing*, Vol. 70, No. 2, p. 163-178.
- Tjiptono, Fandy.2011. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Utami Ida Ayu Inten Surya, I Made Jatra, (2015), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur, *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 7,pp: 1984-2000*

KUESIONER

Kepada Yth,
Konsumen Kedai Filosofi Kopi

Di tempat.

Assalamualaikum, Wr. Wb.

Dalam rangka penulisan skripsi tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Islam Indonesia, saya melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keunggulan Bersaing Sebagai Variabel Mediasi (Studi pada Kedai Filosofi Kopi Jogja)**”.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini adalah salah satu sarana untuk memperoleh data yang diperlukan penulisan Skripsi. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i mempunyai keleluasaan untuk menjawab yang paling sesuai dengan pendapat dan keadaan Bapak/Ibu/Sdr/i. Semua informasi yang anda berikan dijamin kerahasiaannya. Atas kesediaannya, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Peneliti

Bagian I (Data Responden)

Petunjuk pengisian : Berikan jawaban atas pertanyaan berikut dengan mengisi titik – titik atau dengan memberi tanda check (√) didepan jawaban yang sesuai.

1. Nama Responden :(boleh tidak diisi).
2. Jenis kelamin Anda:
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia Anda:
 - a. < 20 tahun
 - b. Antara 20 – 35 tahun
 - c. Antara 36 – 50 tahun
 - d. >50 tahun
4. Berapa kali anda berkunjung di Kedai Filosofi Kopi dalam satu bulan
 - a. 1 – 2 kali
 - b. 3 – 4 kali
 - c. 5 – 6 kali
 - d. > 6 kali
5. Pendapatan / Uang saku Anda per bulan:
 - a. Rp. 500.000 – <Rp. 1.500.000
 - b. Rp. 1.500.000 – <Rp. 2.500.000
 - c. Rp. 2.500.000 – Rp. 4.500.000
 - d. > Rp. 4.500.000



Bagian II (Pertanyaan Mengenai Variabel)

Pilihlah jawaban dengan memberi tanda check (✓) pada salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Saudara/i dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jawaban Sangat Setuju (SS)
- Jawaban Setuju (S)
- Jawaban Netral (N)
- Jawaban Tidak Setuju (TS)
- Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Kualitas Pelayanan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
Tangible						
1	Kedai Filosofi Kopi memiliki tempat duduk yang nyaman					
2	Penampilan karyawan Kedai Filosofi Kopi SS rapi dan menarik					
Reliability						
3	Jam buka dan tutup Kedai Filosofi Kopi tepat waktu					
4	Kualitas rasa menu di Kedai Filosofi Kopi konsisten					
Responsiveness						
5	Pelayan Kedai Filosofi Kopi mampu menangani keluhan pelanggan secara cepat					
6	Pelayan Kedai Filosofi Kopi mampu menyajikan menu yang tidak lama setelah dipesan					
Assurance						
15	Semua pelayan Kedai Filosofi Kopi mampu menguasai informasi tentang menu yang dijual					
18	Pelayan Kedai Filosofi Kopi dapat menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas					
Emphaty						
20	Pelayan Kedai Filosofi Kopi ramah dalam melayani pelanggan					
21	Pelayan Kedai Filosofi Kopi sopan dalam memperlakukan pelanggan					

Inovasi Produk

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Tingkat kebaruan (kebaruan) produk baru					
2	Penggunaan inovasi teknologi terbaru dalam produk baru					
3	Kecepatan pengembangan produk baru					
4	Jumlah produk baru yang diperkenalkan ke pasar					
5	Jumlah produk baru kami yang pertama ke pasar (pendatang pasar awal)					

Keunggulan Kompetitif

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Menawarkan kualitas produk yang menciptakan nilai lebih tinggi bagi pelanggan					
2	Mempertahankan biaya operasional dan produksi pada tingkat yang rendah					
3	Penyajian menu tepat waktu sesuai jenis dan volume produk yang dibutuhkan oleh pelanggan					
4	Fleksibilitas dalam merespon pasar dengan cepat dalam waktu singkat					
5	Memperkenalkan produk baru lebih cepat dari pesaing utama					

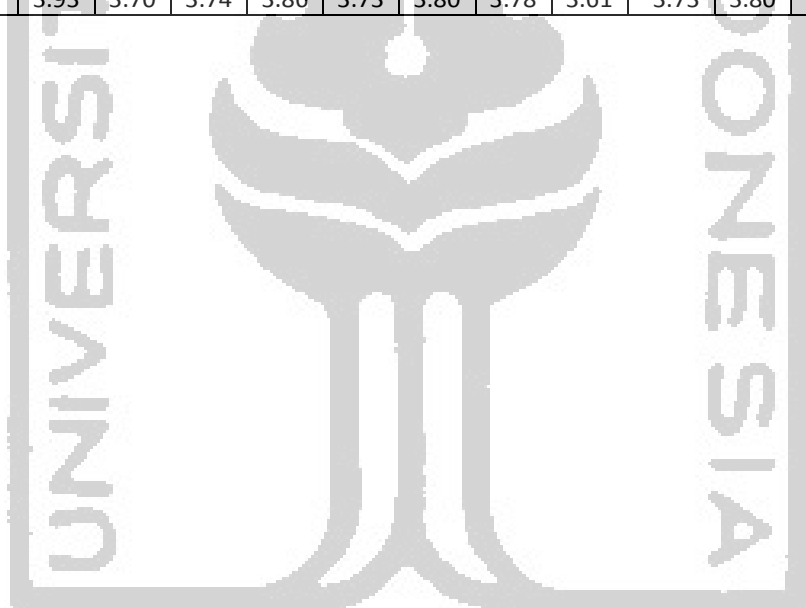
Kepuasan Pelanggan

NO	PERTANYAAN	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa puas dengan kualitas layanan di Kedai Filosofi Kopi					
2	Saya merasa puas dengan inovasi produk di Kedai Filosofi Kopi					
3	Secara keseluruhan, saya puas menjadi pelanggan Kedai Filosofi Kopi					

No	Kualitas Pelayanan										INOVASI PRODUK				
	KL1	KL2	KL3	KL4	KL5	KL6	KL7	KL8	KL9	KL10	IP1	IP2	IP3	IP4	IP5
1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5
2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5
10	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5
11	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
13	3	5	3	4	5	5	3	3	5	4	3	4	3	4	3
14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	3	2	2
15	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
16	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
17	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
18	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
19	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	5
20	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4
22	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
23	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
24	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	5
25	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
26	3	4	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	2	4
27	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5
28	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
34	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5
35	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
36	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4
38	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4
39	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
41	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2

42	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
43	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	3	2	3	3
44	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
45	4	5	4	5	4	4	5	3	3	2	3	2	3	3	2
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
49	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
50	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
53	1	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
58	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5
59	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
60	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
62	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
64	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4
65	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
66	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
67	4	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5
68	5	3	4	4	5	4	5	4	1	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
71	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4
72	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5
73	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
74	2	3	3	2	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5
75	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4
76	4	3	4	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	4
77	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
78	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
80	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3
81	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
82	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
83	4	4	3	4	3	3	4	5	2	3	4	3	4	4	5
84	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
85	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

86	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5
88	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5
89	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5
90	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
91	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
92	5	3	5	5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
93	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
94	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	3	4	5	5	3	2	3	2	4	4	4	4	3	5
96	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4
98	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
99	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5
Rata2	3.87	3.93	3.70	3.74	3.86	3.73	3.80	3.78	3.61	3.73	3.80	3.77	3.59	3.64	3.88	

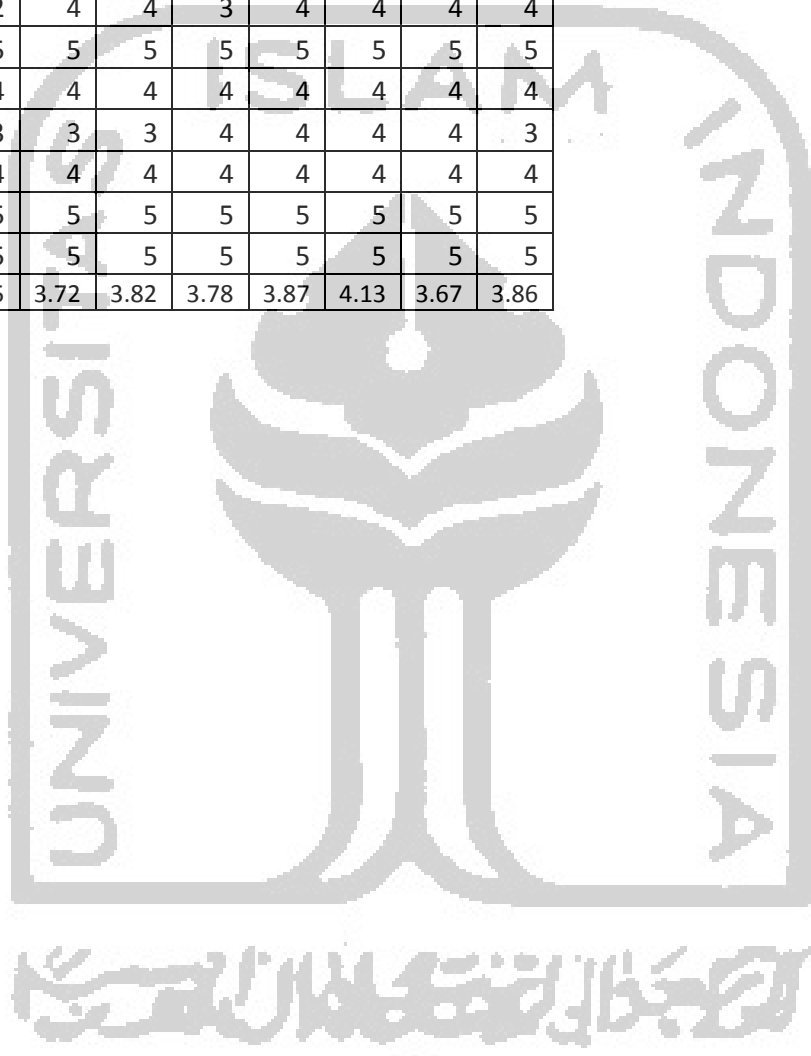


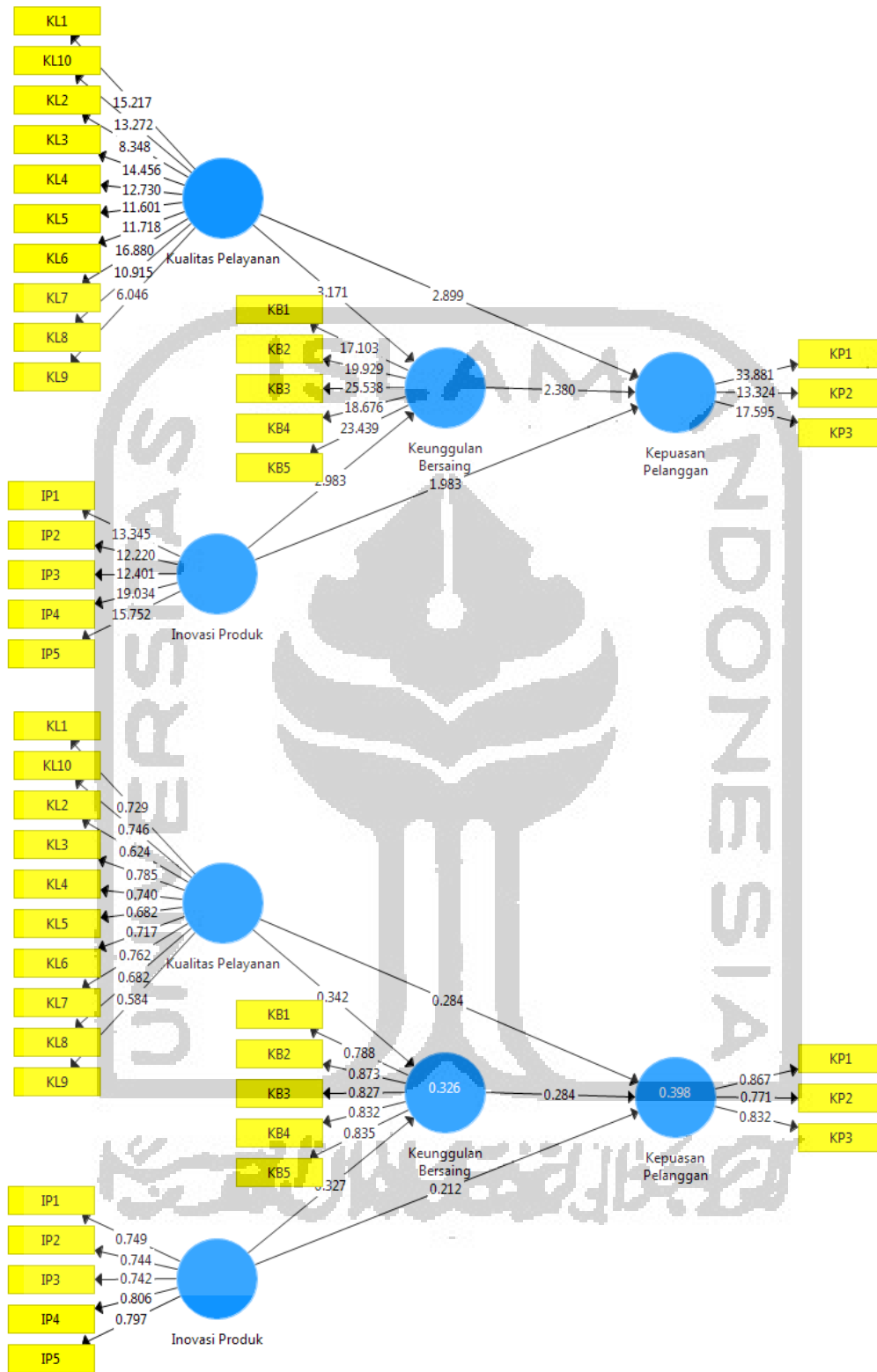
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

No	Keunggulan Bersaing					Kepuasan Pelanggan		
	KB1	KB2	KB3	KB4	KB5	KP1	KP2	KP3
1	4	3	3	4	4	4	3	3
2	3	3	3	3	4	5	3	3
3	4	5	5	4	5	3	4	3
4	4	5	5	4	5	5	3	3
5	3	3	3	3	3	5	4	5
6	4	3	3	3	3	5	4	5
7	3	3	4	3	3	3	3	3
8	3	3	5	3	4	4	4	3
9	4	4	3	4	5	4	4	4
10	5	5	4	5	5	5	3	4
11	5	5	5	4	5	5	3	5
12	4	4	5	4	5	5	5	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3
14	5	5	5	3	5	5	3	4
15	3	4	3	3	4	5	3	4
16	4	4	4	4	4	5	3	4
17	3	4	3	3	3	3	4	4
18	2	3	3	4	5	5	4	5
19	2	3	3	3	5	5	4	5
20	4	4	4	4	4	5	4	5
21	5	5	5	4	4	5	5	5
22	5	5	4	5	3	4	3	4
23	5	3	4	3	3	5	4	4
24	5	5	5	5	5	4	4	5
25	5	5	5	5	5	4	3	4
26	3	2	2	3	3	3	3	2
27	5	5	5	4	4	5	5	5
28	3	2	3	4	2	4	4	4
29	4	3	4	3	3	4	4	3
30	3	3	3	3	3	4	3	5
31	5	4	5	5	5	3	3	3
32	3	4	3	5	3	5	3	4
33	3	2	3	4	2	3	4	3
34	5	5	5	5	5	5	4	5
35	3	3	3	3	3	4	4	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	3	4	4	5	3	4
38	3	3	4	3	3	5	4	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5
40	3	4	5	5	3	5	3	4
41	3	2	3	2	2	3	4	4

42	4	4	5	4	4	5	4	5
43	4	4	5	5	5	5	4	4
44	4	2	3	5	5	4	3	5
45	3	4	3	3	3	3	3	3
46	3	3	4	3	3	4	4	4
47	5	3	4	3	3	4	3	4
48	4	5	4	5	4	4	4	5
49	3	3	3	3	3	4	4	4
50	5	2	4	4	5	5	5	5
51	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	4	3	3	3	3	3	3
54	3	4	4	4	4	3	3	3
55	4	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	2	2	2	2	3	3	3
58	4	4	5	4	4	5	4	3
59	4	5	5	5	5	5	4	3
60	5	5	4	5	5	5	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	3	4
63	3	3	3	2	4	4	3	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	3	3	3	2	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4
67	2	2	3	2	4	3	3	5
68	4	4	3	4	4	5	4	4
69	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	5	4	4	5	4	4	4
71	4	4	4	4	5	4	4	4
72	2	2	4	2	3	5	5	5
73	3	3	4	4	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	4	4	2
75	2	3	3	2	2	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	4	4	4	4	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	3	4
80	4	4	3	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	4	4
82	4	3	4	3	3	4	3	2
83	3	3	3	3	3	3	3	2
84	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	3	4	4	4	4	4

86	4	4	4	4	4	4	3	3
87	5	4	4	5	5	4	4	5
88	4	3	3	4	3	3	3	3
89	5	5	5	5	5	5	5	5
90	3	4	4	4	4	4	3	3
91	3	4	4	4	4	4	4	4
92	3	4	4	4	4	4	3	4
93	4	3	3	4	4	4	3	3
94	2	4	4	3	4	4	4	4
95	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	4	4	4	4	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5
Rata2	3.75	3.72	3.82	3.78	3.87	4.13	3.67	3.86





Path Coefficients

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- Confidence Intervals
- Confidence Intervals Bias Corrected
- Samples

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Inovasi Produk -> Kepuasan Pelanggan_	0.212	0.208	0.107	1.983	0.024
Inovasi Produk -> Keunggulan Bersaing	0.327	0.337	0.110	2.983	0.001
Keunggulan Bersaing -> Kepuasan Pelanggan_	0.284	0.277	0.119	2.380	0.009
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan_	0.284	0.301	0.098	2.899	0.002
Kualitas Pelayanan -> Keunggulan Bersaing	0.342	0.346	0.108	3.171	0.001

Total Indirect Effects

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- Confidence Intervals
- Confidence Intervals Bias Corrected
- Samples

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ((O/STDEV))	P Values
Inovasi Produk -> Kepuasan Pelanggan_	0.093	0.095	0.055	1.694	0.045
Inovasi Produk -> Keunggulan Bersaing					
Keunggulan Bersaing -> Kepuasan Pelanggan_					
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan_	0.097	0.094	0.050	1.934	0.027
Kualitas Pelayanan -> Keunggulan Bersaing					

Specific Indirect Effects

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- Confidence Intervals
- Confidence Intervals Bias Corrected
- Samples

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Inovasi Produk -> Keunggulan Bersaing -> Kepuasan Pelanggan_	0.093	0.095	0.055	1.694	0.045
Kualitas Pelayanan -> Keunggulan Bersaing -> Kepuasan Pelanggan_	0.097	0.094	0.050	1.934	0.027

Total Effects

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- Confidence Intervals
- Confidence Intervals Bias Corrected
- Samples

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Inovasi Produk -> Kepuasan Pelanggan_	0.305	0.303	0.095	3.197	0.001
Inovasi Produk -> Keunggulan Bersaing	0.327	0.337	0.110	2.983	0.001
Keunggulan Bersaing -> Kepuasan Pelanggan_	0.284	0.277	0.119	2.380	0.009
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan_	0.381	0.396	0.097	3.915	0.000
Kualitas Pelayanan -> Keunggulan Bersaing	0.342	0.346	0.108	3.171	0.001

Outer Loadings

- Mean, STDEV, T-Values, P-Values
- Confidence Intervals
- Confidence Intervals Bias Corrected
- Samples

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
IP1 <- Inovasi Produk	0.749	0.745	0.056	13.345	0.000
IP2 <- Inovasi Produk	0.744	0.738	0.061	12.220	0.000
IP3 <- Inovasi Produk	0.742	0.738	0.060	12.401	0.000
IP4 <- Inovasi Produk	0.806	0.807	0.042	19.034	0.000
IP5 <- Inovasi Produk	0.797	0.791	0.051	15.752	0.000
KB1 <- Keunggulan Bersaing	0.788	0.788	0.046	17.103	0.000
KB2 <- Keunggulan Bersaing	0.873	0.869	0.044	19.929	0.000
KB3 <- Keunggulan Bersaing	0.827	0.825	0.032	25.538	0.000
KB4 <- Keunggulan Bersaing	0.832	0.829	0.045	18.676	0.000
KB5 <- Keunggulan Bersaing	0.835	0.837	0.036	23.439	0.000
KL1 <- Kualitas Pelayanan	0.729	0.732	0.048	15.217	0.000
KL10 <- Kualitas Pelayanan	0.746	0.745	0.056	13.272	0.000
KL2 <- Kualitas Pelayanan	0.624	0.612	0.075	8.348	0.000
KL3 <- Kualitas Pelayanan	0.785	0.774	0.054	14.456	0.000
KL4 <- Kualitas Pelayanan	0.740	0.735	0.058	12.730	0.000
KL5 <- Kualitas Pelayanan	0.682	0.687	0.059	11.601	0.000
KL6 <- Kualitas Pelayanan	0.717	0.717	0.061	11.718	0.000
KL7 <- Kualitas Pelayanan	0.762	0.759	0.045	16.880	0.000
KL8 <- Kualitas Pelayanan	0.682	0.678	0.062	10.915	0.000
KL9 <- Kualitas Pelayanan	0.584	0.585	0.097	6.046	0.000
KP1 <- Kepuasan Pelanggan_	0.867	0.864	0.026	33.881	0.000
KP2 <- Kepuasan Pelanggan_	0.771	0.763	0.058	13.324	0.000
KP3 <- Kepuasan Pelanggan_	0.832	0.836	0.047	17.595	0.000

R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pelanggan_	0.398	0.379
Keunggulan Bersaing	0.326	0.312

Construct Reliability and Validity

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
Inovasi Produk	0.827	0.832	0.878	0.590
Kepuasan Pelanggan_	0.767	0.800	0.864	0.679
Keunggulan Bersaing	0.889	0.898	0.918	0.692
Kualitas Pelayanan	0.889	0.897	0.909	0.501

Discriminant Validity

- Fornell-Larcker Criterion
- Cross Loadings
- Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Inovasi Produk	Kepuasan Pelanggan_	Keunggulan Bersaing	Kualitas Pelayanan
Inovasi Produk	0.768			
Kepuasan Pelanggan_	0.477	0.824		
Keunggulan Bersaing	0.482	0.526	0.832	
Kualitas Pelayanan	0.452	0.519	0.490	0.708

Discriminant Validity

- Fornell-Larcker Criterion
- Cross Loadings
- Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT)

	Inovasi Produk	Kepuasan Pelanggan	Keunggulan Bersaing	Kualitas Pelayanan
IP1	0.749	0.463	0.395	0.568
IP2	0.744	0.338	0.349	0.313
IP3	0.742	0.312	0.303	0.258
IP4	0.806	0.327	0.386	0.295
IP5	0.797	0.365	0.401	0.251
KB1	0.225	0.388	0.788	0.322
KB2	0.468	0.393	0.873	0.468
KB3	0.453	0.477	0.827	0.398
KB4	0.348	0.400	0.832	0.374
KB5	0.456	0.508	0.835	0.452
KL1	0.277	0.495	0.330	0.729
KL10	0.461	0.430	0.458	0.746
KL2	0.289	0.326	0.219	0.624
KL3	0.293	0.359	0.326	0.785
KL4	0.194	0.297	0.443	0.740
KL5	0.296	0.332	0.316	0.682
KL6	0.352	0.329	0.326	0.717
KL7	0.274	0.443	0.358	0.762
KL8	0.411	0.313	0.419	0.682
KL9	0.364	0.294	0.187	0.584
KP1	0.473	0.867	0.525	0.523
KP2	0.373	0.771	0.355	0.345
KP3	0.310	0.832	0.389	0.384

Frequency Table

Gender

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	52	52.0	52.0	52.0
	Perempuan	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< 20 tahun	24	24.0	24.0	24.0
	20 - 35 tahun	34	34.0	34.0	58.0
	36 - 50 tahun	28	28.0	28.0	86.0
	> 50 tahun	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Rp.500.000 - Rp.1.500.00	34	34.0	34.0	34.0
	Rp. 1.500.001 - Rp.2.500.000	24	24.0	24.0	58.0
	Rp.2.500.001 - Rp.4.500.000	22	22.0	22.0	80.0
	> Rp.4.500.000	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Frekuensi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3 - 4 kali	50	50.0	50.0	50.0
	5 - 6 kali	34	34.0	34.0	84.0
	> 6 kali	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	