

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI PROSES, DAN INOVASI
PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING MENURUT
PERSEPSI PELANGGAN
(STUDI PADA PERCETAKAN SUPER PRINT BANJARMASIN)**



Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

ALFI RAHMI

NIM: 1910312120012

MATA KULIAH POKOK: KEWIRAUSAHAAN

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

BANJARMASIN

2023

LEMBAR LEGALITAS

**PENGARUH INOVASI PRODUK, INOVASI PROSES, DAN INOVASI
PELAYANAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING MENURUT
PERSEPSI PELANGGAN**

(STUDI PADA PERCETAKAN SUPER PRINT BANJARMASIN)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

ALFI RAHMI

NIM: 1910312120012

Telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal 11 Mei 2023

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

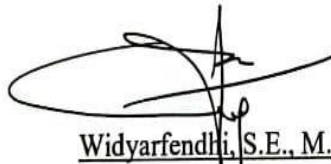
Pembimbing



Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.

NIP. 19780714 200312 2 002

Penguji I



Widyafendhi, S.E., M.Si.

NIP. 19761106 200604 1 002

Penguji II



Anna Nur Faidah, S.E., M.Si.

NIP. 19740925 200003 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Raden Roro Yuliani Prihatiningrum, S.E., M.Si.


NIP. 19730727 200112 2 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

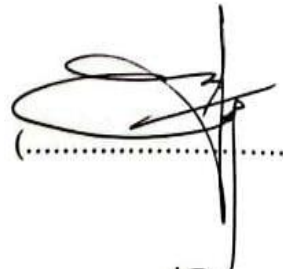
Nama : Alfi Rahmi
NIM : 1910312120012
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Menurut Persepsi Pelanggan (Studi Pada Percetakan Super Print Banjarmasin)
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Ujian Dilaksanakan : Kamis, 11 Mei 2023
Pukul : 10.30 – 12.30 WITA

TIM PENGUJI

Pembimbing : Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.

()

Penguji I : Widyarfendhi, S.E., M.Si.

()

Penguji II : Anna Nur Faidah, S.E., M.Si.

()

LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI

Berdasarkan hasil ujian yang telah dilaksanakan oleh Mahasiswi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat di bawah ini:

Nama : Alfi Rahmi
NIM : 1910312120012
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Menurut Persepsi Pelanggan (Studi Pada Percetakan Super Print Banjarmasin)
Hari / Tanggal : Kamis, 11 Mei 2023
Tempat : Ruang Ujian 1
Waktu Ujian : 10.30 – 12.30 WITA

Dengan ini telah melakukan perbaikan skripsi berdasarkan saran Tim Penguji

No	Nama Dosen	Keterangan	TTD
1	Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.	Pembimbing	
2	Widyarfendhi, S.E., M.Si.	Penguji I	
3	Anna Nur Faidah, S.E., M.Si.	Penguji II	

Dengan demikian berita acara perbaikan skripsi yang telah mendapatkan persetujuan dari Tim Penguji.

Banjarmasin, 11 Mei 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Dr. Raden Roro Yulianti Frihatiningrum, S.E., M.Si.

NIP. 19730727-200112 2 001

Mahasiswi











Alfi Rahmi







NIM. 1910312120012

MATRIKS PERBAIKAN (REVISI) SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Alfi Rahmi
NIM/Semester : 1910312120012 / VII
Tanggal Sidang Skripsi : 11 Mei 2023
Judul Skripsi : **Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Menurut Persepsi Konsumen (Studi Pada Percetakan Super Print Banjarmasin)”**
Dosen Pembimbing : Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.

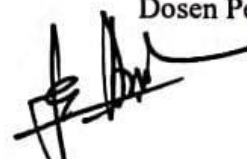
No	Nama Dosen	Saran / Perbaikan	Perbaikan Yang Sudah Dilakukan (sebutkan halaman tempat perbaikan – nya)	TTD
1.	Anna Nur Faidah, SE, M.Si.	Konsumen diganti dengan pelanggan pada cover dan isi skripsi.	• Konsumen sudah diubah menjadi pelanggan pada skripsi (Cover dan isi skripsi).	
2.	Anna Nur Faidah, SE, M.Si.	Tambahkan dasar teori yang memperbolehkan Skala Ordinal menggunakan teknik PLS-SEM.	• Sudah ditambahkan dasar teori yang memperbolehkan penggunaan Skala Ordinal pada teknik PLS-SEM (Hal 68-69).	
3.	Anna Nur Faidah, SE, M.Si.	Berikan suatu saran yang disesuaikan dengan penelitian.	• Saran aplikatif sudah di masukan pada skripsi (Hal 147-149).	
4	Anna Nur Faidah, SE, M.Si.	Pada table <i>critical review journal</i> di bagian persamaan penelitian terkait data kuantitatif/kualitatif dihilangkan saja.	• Pada table <i>critical review journal</i> di bagian persamaan penelitian terkait data kuantitatif/kualitatif sudah dihilangkan (Hal 156-178).	

1.	Widyarfendhi, SE, M.Si.	Tambahkan data penjualan tahun 2022 dan tambahkan data <i>market share</i> percetakan di Banjarmasin jika ketersediaan data memungkinkan ada.	<ul style="list-style-type: none"> • Data penjualan tahun 2022 sudah di tambahkan pada table (Hal 6). • Data <i>market share</i> tidak tersedia pada Dinas koperasi dan UMKM serta pada Dinas Industri Kota Banjarmasin. 	
2.	Widyarfendhi, SE, M.Si.	Tambahkan justifikasi pada alasan hipotesis 1 tertolak dengan menggunakan data karakteristik responden.	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan justifikasi dari tertolaknya hipotesis 1 pada penelitian ini sudah dikaitkan dengan menggunakan data karakteristik responden (Hal 130-131). 	
3.	Widyarfendhi, SE, M.Si.	Hilangkan kata teori pada setiap sub bab di bagian landasan teori.	<ul style="list-style-type: none"> • Kata "teori" sudah dihilangkan dari setiap sub bab pada bagian landasan teori di Bab II 9 (Hal 13-28). 	
4.	Widyarfendhi, SE, M.Si.	Tambahkan definisi operasional mengacu teori terdahulu.	<ul style="list-style-type: none"> • Definisi operasional variable sudah di tambahkan berdasarkan teori terdahulu (Hal 61-65). 	

1.	Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.	Tambahkan justifikasi pada alasan hipotesis 1 tertolak dengan menggunakan data karakteristik responden.	<ul style="list-style-type: none"> • Penambahan justifikasi dari tertolaknya hipotesis 1 pada penelitian ini sudah dikaitkan dengan menggunakan data karakteristik responden (Hal 130-131). 	
2.	Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.	Konsumen diganti dengan pelanggan pada cover dan isi skripsi.	<ul style="list-style-type: none"> • Konsumen sudah diubah menjadi pelanggan pada skripsi (Cover dan isi skripsi). 	
3.	Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.	Tambahkan teori terkait pelanggan pada Bab II.	<ul style="list-style-type: none"> • Teori pelanggan sudah ditambahkan pada Bab II dengan mengacu pada buku pemasaran (Hal 26-28). 	
4.	Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.	Tambahkan abstrak Bahasa Inggris dan Indonesia.	<ul style="list-style-type: none"> • Abstrak Bahasa Inggris dan Indonesia sudah ditambahkan pada skripsi (Hal vii-viii). 	
5.	Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.	Berikan suatu saran yang disesuaikan dengan penelitian.	<ul style="list-style-type: none"> • Saran yang lebih implikatif sudah di masukan pada skripsi (Hal 147-149). 	
6.	Dr. Hastin Umi Anisah, SE, MM.	Ukuran dan spasi untuk <i>table critical review journal</i> diperkecil.	<ul style="list-style-type: none"> • Ukuran dan spasi sudah diperkecil pada lampiran (Hal 156-178). 	

Banjarmasin, 15 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.

NIP. 19780714 200312 2 002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian yang telah saya lakukan, segala kutipan dan bantuan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima akibat hukum dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, 11 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Alfi Rahmi

NIM. 1910312120012

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, dan Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Menurut Persepsi Pelanggan Studi Pada Percetakan Super Print Banjarmasin”. Skripsi ini dibuat dan ditulis untuk melengkapi persyaratan dalam memperoleh Gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Besar harapan penulis bahwa skripsi ini bisa berguna bagi pembaca, yaitu saudara-saudara dan adik-adik mahasiswa sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau perbandingan, dan masukan dalam rangka penyusunan skripsi di masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan dan pertimbangan terhadap kebijakan dan penentuan rencana perusahaan di masa yang akan datang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bantuan baik secara moril maupun material dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak yang telah membantu, yaitu kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan sekaligus Dosen Penasehat Akademik penulis.
2. Bapak Dr. H. Atma Hayat, Drs., Ec., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

3. Ibu Dr. Raden Roro Yulianti Prihatiningrum, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Dr. Hastin Umi Anisah, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang luar biasa yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis dengan penuh kesabaran berupa pemikiran, ilmu pengetahuan serta saran dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi dari awal hingga selesai.
5. Bapak Widyarfendhi, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan arahan berupa pemikiran, ilmu pengetahuan serta saran dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi dari awal hingga selesai.
6. Ibu Anna Nur Faidah, S.E., M.Si selaku Dosen Penguji II yang telah bersedia meluangkan waktu dan dengan sabar memberikan arahan berupa pemikiran, ilmu pengetahuan serta saran dalam proses penyusunan dan penyelesaian skripsi dari awal hingga selesai.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah mendidik, membimbing serta memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis sebagai bekal dalam menjalankan kehidupan di masa yang akan datang dan kepada Seluruh Staf Tata Usaha (BAAK) dan Staf Jurusan Manajemen yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi dan saran-saran kepada penulis.
8. Kedua orang tua penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dari awal hingga akhir, yang selalu memberikan dukungan secara materil dan psikis di saat susah dan senang.
9. Sahabat dan teman-teman penulis yang selalu memberikan dukungan dan membantu penulis selama proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.

Banjarmasin, 5 Desember 2022

Peneliti,

Alfi Rahmi

NIM.1910312120012

ABSTRACT

Rahmi, Alfi (2023). *The Influence of Product Innovation, Process Innovation, and Service Innovation on Competitive Advantage According to Customer Perceptions (Study on Banjarmasin Super Print Printing)*. Advisor: Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.

The purpose of this study was to (1) identify and analyze the effect of product innovation on competitive advantage according to customer perceptions at Banjarmasin Super Print Printing, (2) identify and analyze the effect of process innovation on competitive advantage according to customer perceptions at Banjarmasin Super Print Printing, (3) knowing and analyzing the effect of service innovation on competitive advantage according to customer perceptions at Banjarmasin Super Print Printing.

The population of this study cannot be known with certainty because the size of the population is difficult to determine. The sampling technique for this study used the Non-Probability Sampling technique through the Purposive Sampling technique, using the roscoe formula, with 101 respondents. The data collection technique used the Google Form questionnaire which was analyzed using the PLS-SEM technique.

The results of the study show that (1) product innovation has no positive and significant effect on competitive advantage according to customer perceptions at Banjarmasin Super Print Printing; (2) process innovation has a positive and significant effect on competitive advantage according to customer perceptions at Banjarmasin Super Print Printing; (3) service innovation has a positive and significant effect on competitive advantage according to customer perceptions at Banjarmasin Super Print Printing.

Keywords: *Product Innovation, Process Innovation, Service Innovation, Competitive Advantage.*

ABSTRAK

Rahmi, Alfi (2023). Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing Menurut Persepsi Pelanggan (Studi Pada Percetakan Super Print Banjarmasin). Pembimbing: Hastin Umi Anisah, S.E., M.M.

Tujuan penelitian ini adalah untuk (1) mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi produk terhadap keunggulan bersaing menurut persepsi pelanggan di Percetakan Super Print Banjarmasin, (2) mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi proses terhadap keunggulan bersaing menurut persepsi pelanggan di Percetakan Super Print Banjarmasin, (3) mengetahui dan menganalisis pengaruh inovasi pelayanan terhadap keunggulan bersaing menurut persepsi pelanggan di Percetakan Super Print Banjarmasin.

Populasi penelitian ini tidak dapat diketahui dengan pasti jumlahnya karena besarnya populasi sulit untuk diketahui. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* melalui teknik *Purposive Sampling*, menggunakan rumus Roscoe, dengan 101 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner Google Form yang dianalisis dengan teknik PLS-SEM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) inovasi produk tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing menurut persepsi pelanggan di Percetakan Super Print Banjarmasin; (2) inovasi proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing menurut persepsi pelanggan di Percetakan Super Print Banjarmasin; (3) inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing menurut persepsi pelanggan di Percetakan Super Print Banjarmasin.

Kata Kunci: Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Pelayanan, Keunggulan Bersaing.

DAFTAR ISI

LEMBAR LEGALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR BERITA ACARA PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR MATRIKS PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
KATA PENGANTAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Pembahasan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 Inovasi Produk	14
2.1.2 Inovasi Proses.....	20
2.1.3 Inovasi Pelayanan.....	22
2.1.4 Pelanggan.....	26
2.1.5 Keunggulan Bersaing (<i>Competitive Advantage</i>).....	28
2.1.6 Keterkaitan Antara Inovasi Produk Dengan Keunggulan Bersaing	30
2.1.7 Keterkaitan Antara Inovasi Proses Dengan Keunggulan Bersaing	34
2.1.8 Keterkaitan Antara Inovasi Pelayanan Dengan Keunggulan Bersaing ...	36
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	37
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	48
3.1 Kerangka Konseptual	48
3.2 Hipotesis	49
3.2.1 Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing	49
3.2.2 Pengaruh Inovasi Proses Terhadap Keunggulan Bersaing	53

3.2.3	Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing	54
BAB IV METODE PENELITIAN		57
4.1	Ruang Lingkup Penelitian	57
4.2	Jenis Penelitian	57
4.3	Tempat/Lokasi Penelitian	58
4.4	Unit Analisis	58
4.5	Populasi dan Sampel.....	59
4.5.1	Populasi.....	59
4.5.2	Sampel	59
4.6	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	61
4.6.1	Keunggulan Bersaing	61
4.6.2	Inovasi Produk	62
4.6.3	Inovasi Proses.....	63
4.6.4	Inovasi Pelayanan.....	64
4.6.5	Definisi Operasional Variabel.....	66
4.7	Metode Pengumpulan Data.....	67
4.7.1	Jenis Data	67
4.7.2	Sumber Data.....	67
4.7.3	Teknik Pengumpulan Data.....	67
4.7.3.1	Kuesioner	68
4.7.3.2	Pengukuran Variabel	69
4.8	Teknik Analisis Data	70
4.8.1	Analisis Data dengan Metode <i>Partial Least Square</i> (PLS)	71
4.8.2	Analisa <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	73
4.8.3	Analisa <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	78
4.8.4	Uji Hipotesis	79
BAB V HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS		80
5. 1	Gambaran Umum Objek Penelitian	80
5. 2	Hasil dan Analisis	82
5.2.1	Karakteristik Responden.....	82
5.2.2	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian	88
5.2.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Inovasi Produk (X1).....	89
5.2.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Inovasi Proses (X2).....	93
5.2.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Inovasi Pelayanan (X3).....	99
5.2.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Keunggulan Bersaing (Y)	104
5.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	109

5.1.2.1	Uji Validitas	109
5.1.2.2	Uji Reliabilitas	112
5.2.4	Analisis Data	113
5.2.4.1	Analisis Statistik Verifikatif	113
5.2.4.2	Pengujian <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran)	114
5.2.4.3	Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktural)	120
5.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis	123
5.2.6	Pembahasan Hasil Penelitian	126
5.2.7	Implikasi Hasil Penelitian	135
5.2.8	Keterbatasan Penelitian	145
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		147
6.1	Kesimpulan	147
6.2	Saran	147
DAFTAR PUSTAKA		150
LAMPIRAN-LAMPIRAN		154

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Percetakan Super Print Banjarmasin 2016 – 2021.....	6
Tabel 1.2 Hasil Survey Pendahuluan Variabel Keunggulan Bersaing (Y)	191
Tabel 4.1 Pengembangan Instrumen Penelitian	66
Tabel 4.2 Kriteria <i>Outer Model</i>	77
Tabel 4.3 Kriteria Interpretasi <i>Inner Model</i>	78
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	82
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	83
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	84
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan Rata-Rata Per Bulan	85
Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Pembelian Produk	86
Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Produk yang Dibeli	87
Tabel 5.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Membeli Produk di Percetakan Super Print	88
Tabel 5.8 Hasil Sebar Kuesioner Variabel Inovasi Produk (X1)	90
Tabel 5.9 Hasil Sebar Kuesioner Variabel Inovasi Proses (X2).....	93
Tabel 5.10 Hasil Sebar Kuesioner Variabel Inovasi Pelayanan (X3).....	99
Tabel 5.11 Hasil Sebar Kuesioner Variabel Keunggulan Bersaing (Y)	104
Tabel 5.12 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Produk (X1)	110
Tabel 5.13 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Proses (X2)	110
Tabel 5.14 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Inovasi Pelayanan (X3)	111
Tabel 5.15 Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Keunggulan Bersaing (Y).....	111
Tabel 5.16 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	112
Tabel 5.17 Nilai <i>Loading Factor</i>	116
Tabel 5.18 Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE)	117
Tabel 5.19 Uji <i>Discriminant Validity</i> Melalui Asumsi <i>Cross Loading</i>	118
Tabel 5.20 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	120
Tabel 5.21 Nilai <i>R Square</i>	121
Tabel 5.22 Nilai <i>f Square</i>	122
Tabel 5.23 Nilai <i>Q Square Predictive Relevance</i>	123

Tabel 5.24 Nilai T-tabel	123
Tabel 5.25 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Inovasi Produk (X1) terhadap Keunggulan Bersaing (Y).....	129
Tabel 5.26 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Inovasi Proses (X2) terhadap Keunggulan Bersaing (Y).....	132
Tabel 5.27 Koefisien Jalur dan t-hitung Pengaruh Inovasi Pelayanan (X3) terhadap Keunggulan Bersaing (Y).....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	48
Gambar 4.1 Model Variabel Keunggulan Bersaing (Y)	62
Gambar 4.2 Model Variabel Inovasi Produk (X1)	63
Gambar 4.3 Model Variabel Inovasi Proses (X2)	64
Gambar 4.4 Model Variabel Inovasi Pelayanan (X3).....	65
Gambar 5.1 Garis Kontinum Variabel Inovasi Produk (XI)	91
Gambar 5.2 Garis Kontinum Variabel Inovasi Proses (X2).....	96
Gambar 5.3 Garis Kontinum Variabel Inovasi Pelayanan (X2).....	101
Gambar 5.4 Garis Kontinum Variabel Keunggulan Bersaing (Y)	106
Gambar 5.5 Diagram Konseptual Model PLS-SEM.....	114
Gambar 5.6 Diagram Nilai <i>Loading Factor</i> Evaluasi <i>Outer Model</i>	115
Gambar 5.7 Model Struktural (koefisien jalur, beta).....	124
Gambar 5.8 Nilai Signifikansi (t-hitung)	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tabel Critical Review Jurnal	156
Lampiran 2 Tabel Pengembangan Instrumen Penelitian	181
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian	185
Lampiran 4 Data Observasi Awal.....	191
Lampiran 5 Uji Validitas & Reliabilitas	194
Lampiran 6 <i>Output</i> SmartPLS	200