

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Objek Penelitian.....	5
1.3    Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4    Tujuan Penelitian.....	11
1.5    Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	11
1.5.2    Manfaat Praktis.....	11
1.6    Sistematis penulisan tugas akhir .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	13
2.1.1    Inovasi Layanan .....	13
2.1.2    Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Layanan .....	16
2.1.3    Indikator Inovasi Layanan.....	17
2.2    Keunggulan Bersaing .....	18
2.2.1    Pengertian Keunggulan Bersaing .....	18
2.2.2    Sumber Keunggulan Bersaing.....	19
2.2.3    Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing ...	21
2.2.4    Indikator Keunggulan Bersaing.....	22

2.3	Penelitian Terdahulu .....	22
2.4	Kerangka Pemikiran.....	27
2.5	Hipotesis.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	30
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.2.2	Skala Pengukuran .....	34
3.3	Tahapan Penelitian .....	35
3.4	Populasi dan Sampel .....	35
3.4.1	Populasi .....	35
3.4.2	Sampel .....	36
3.4.3	Metode Pengambil Sampel.....	38
3.5	Jenis dan Sumber Data Penelitan .....	38
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.6.1	Uji Validitas .....	39
3.6.2	Reliabilitas.....	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	42
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	43
3.9	Regresi Linier Sederhana .....	45
3.10	Uji Parsial (t) .....	45
3.11	Koefisien Determinasi.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	47
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...48	
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pasien RSIA Masyita.....	49

4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per- bulan .....	50
4.2	Hasil Analisis Deskriptif .....	51
4.2.1	Tanggapan Responden mengenai Inovasi Layanan .....	51
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Keunggulan Bersaing.....	53
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	56
4.3.1	Uji Normalitas .....	56
4.4	Uji Heteroskedastisitas.....	58
4.5	Analisis Statistik Inferensial.....	59
4.5.1	Regresi Linier Sederhana.....	59
4.6	Uji Hipotesis.....	60
4.6.1	Uji Parsial (Uji T).....	60
4.7	Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	61
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
4.8.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif .....	63
4.8.2	Pembahasan Hasil Pengaruh Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing.....	64
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>66</b>
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
5.2.1	Saran Praktis .....	67
5.2.2	Saran Teoritis .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>68</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>74</b>