DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

NO	JUDUL PENELITIAN DAN NAMA PENELITI	METODE YANG DIGUNAKAN DAN HASIL PENELITIAN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	ANALISIS KOMPARATIF KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AYAM NELONGSO DAN AYAM BAKAR WONG SOLO (studi kasus di ayam nelongso dan ayam bakar wong solo)(Zulfiyah, Agung Pujianto, Ute Ch Nasiton, 2018)	Metode penelitian kuaintitatif dan statistik dari analisis compare mean-independent sample t test menggunakan bantuan *Spss for windows versi 19* Hasil penelitian : ada perbedaan variable kualitas pelayanan ayam nelongso dengan ayam bakar wong solo terhadap kepuasan pelanggan. Ada	Metode penelitian secara statistik dari analisis compare mean-independent sample t test Terdapat variable : Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan	Adanya variabel independen dan dependen Variabel Independen : Kualitas Pelayanan Harga Cita rasa Variabel Dependen : Kepuasan Pelanggan

		perbedaan variable harga ayam nelongso dengan ayam bakar wong solo terhadap kepuasan pelanggan. Ada perbedaan variable cita rasa ayam nelongso dengan ayam bakar wong solo terhadap kepuasan pelanggan		
2.	Analisi Komparasi Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Tehadap Kepuasan Pelanggan PT Lintas Trans Internasional dan PT Lintas Samudera Jaya(Puryanto, IGN Anom Maruta, Ute Nasution, 2021)	Metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian komparatif Hasil Penelitian : tidak ada perbedaan yang signifikan pada variabel harga, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan antara LTI	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian komparatif. Terdapat variabel Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan	Adanya variabel independen dan dependen Variabel Independen : Kualitas Pelayanan Harga Cita rasa Variabel Dependen : Kepuasan Pelanggan

		Express dan LSJ Express		
3.	Analisis Komparatif Tingkat Kualitas Layanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap KepuasanKonsumen (Studi Kasus Jasa Pengiriman Barang di J&T Express dan JNE di Surabaya)(Dwi Lestari, Sri Andayani, Ute Nasution, 2020)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian yaitu penelitian komparatif. Hasil Penelitian : ada perbedaan variabel Kualitas Layanan J&T Express dengan JNE terhadap Kepuasan Konsumen dan ada perbedaan variabel Kepercayaan Konsumen J&T Express dengan JNE terhadap	Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan jenis penelitian komparatif Terdapat variabel Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan	Menggunakan uji Independent Sample T test menggunakan SPSS for windows versi 16 Variabel independen : Kualitas layananan Kepuasan konsumen Variabel dependen : Kepuasan Pelanggan

		Kepuasan Konsumen.		
4.	ANALISIS KOMPARATIF PENGARUH HARGA DAN RAGAM PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN (STUDI KASUS PADA KOPI JANJI JIWA DAN KOPI KULO DI GRESIK)(Septia, Agung Pujianto, IGN Anom Maruta, 2017)	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif Hasil penelitian : pada Variabel Ragam Produk Dari 96 sampel,48 orang responden kopi janji jiwa dan 48 orang responden kopi kulo di Gresik dapat disimpulkan bahwa responden perempuan yang lebih unggul menyukai minuman kopi	Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian komparatif. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner atau angket dan menggunakan Skala Likert	Variabel Independen : Harga Ragam Produk Variabel Dependen : Keputusan Pembelian

		kekinian. variabel Harga(X1) ada perbedaan antara kopi janji jiwa dengan kopi kulo.ada perbedaan rata-rata score pada kopi janji jiwa memiliki rata-rata score sebesar 4,54 sedangkan kopi kulo 3,46		
5.	Analisis Komparasi Lokasi, Kualitas, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Sentra PKL Bratang Binangun Surabaya dan Sentra PKL Bungkul Surabaya) (Natasya Amanullah, Diana Mulyati, IGN Anom Maruta, 2021)	Metode penelitian menggunakan kuantitatif. Dari analisa data yang di kumpulkan terbukti bahwa lokasi, kualitas, harga berpengaruh secara parsial maupun simultan (bersama-sama) terhadap keputusan pembelian	Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner	Variabel yang digunakan : Lokasi Harga Keputusan Pembelian

6.	Analisis Komparatif Tingkat Harga dan Varian Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi kasus pada minuman Tong Tji dan AMK di Surabaya) (Kartikasari Diana Mulyati, IGN Anom Maruta, 2021)	Mengunakan kuesioner dalam pengumpulan dan jenis penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian komparatif tingkat harga dan varian produk yang ditawarkan oleh Tong Tji dan AMK (Air Mata Kucing) pengaruhnya terhadap pengambilan keputusan menunjukkan hasil bahwa ada perbedaan indikator harga yang mempengaruhi dalam pengambilan keputusan di Tong Tji dan AMK (Air Mata Kucing).	Jenis penelitian komparasi, menggunakan metode penelitian kuantitatif dan pengumpulan data dengan kuisioner	Variabel yang digunakan : Harga Varian produk Keputusan pembelian

Tabel 3.1 Skala *Likert* :

AlternatifJawaban	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
TidakSetuju (TS)	2
Sangat TidakSetuju (STS)	1

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	MyDreamGoodies		Unique Parcel	
Perempuan	35	72,92%	38	79,17%
Laki – Laki	13	27,08%	10	20,83%
Jumlah	48	100%	48	100%

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia

Usia	MyDreamGoodies		Unique Parcel	
18 – 20 tahun	10	20,8%	10	20,8%
21 – 30 tahun	18	37,5%	13	27,08%
31 – 40 tahun	12	25%	20	41,7%
Lebih dari 40 tahun	8	16,7%	5	10,42%
Jumlah	48	100%	48	100%

Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pekerjaan

Usia	MyDreamGoodies		Unique Parcel	
Ibu Rumah Tangga	8	16,7%	18	37,5%
Karyawan Swasta	20	41,7%	10	20,8%
Pegawai Negeri	10	20,8%	13	27,1%
Lainnya	10	20,8%	7	14,6%
Jumlah	48	100%	48	100%

Tabel 4.4 Responden berdasarkan Frekuensi Order

Frekuensi Order	MyDreamGoodies		Unique Parcel	
Order 1x	16	33,3%	16	33,3%
Order 2x	10	20,8%	12	25%
Order lebih dari 2x	22	45,9%	20	41,7%
Jumlah	48	100%	48	100%

Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas

Uji Validitas MyDreamGoodies				
Variabel		R hitung	R table	Kesimpulan
Inovasi Produk (X1)	X1.1	0,773	0.284	Valid
	X1.2	0,689	0.284	Valid
	X1.3	0,916	0.284	Valid
	X1.4	0,842	0.284	Valid
	X1.5	0,866	0.284	Valid
	X1.6	0,866	0.284	Valid

Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,590	0.284	Valid
	X2.2	0,822	0.284	Valid
	X2.3	0,811	0.284	Valid
	X2.4	0,590	0.284	Valid
	X2.5	0,590	0.284	Valid
Kepuasan Pelanggan (X3)	X3.1	0,718	0.284	Valid
	X3.2	0,751	0.284	Valid
	X3.3	0,880	0.284	Valid
	X3.4	0,726	0.284	Valid
	X3.5	0,720	0.284	Valid

Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas

Uji Validitas Unique Parcel				
Variabel		R hitung	R table	Kesimpulan
Inovasi Produk (X1)	X1.1	0,424	0.284	Valid
	X1.2	0,755	0.284	Valid
	X1.3	0,710	0.284	Valid
	X1.4	0,818	0.284	Valid
	X1.5	0,827	0.284	Valid
	X1.6	0,768	0.284	Valid

Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,813	0.284	Valid
	X2.2	0,861	0.284	Valid
	X2.3	0,861	0.284	Valid
	X2.4	0,734	0.284	Valid
	X2.5	0,619	0.284	Valid
Kepuasan Pelanggan (X3)	X3.1	0,619	0.284	Valid
	X3.2	0,672	0.284	Valid
	X3.3	0,861	0.284	Valid
	X3.4	0,861	0.284	Valid
	X3.5	0,861	0.284	Valid

Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas MyDreamGoodies			
Variabel	***Cronbach's Alpha***	**Angka Pembanding**	**Keterangan**
Kualitas Produk	0,902	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.820	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0.811	0,60	Reliabel

Tabel 4.8 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji Reliabilitas Unique Parcel			
Variabel	***Cronbach's Alpha***	**Angka Pembanding**	**Keterangan**
Kualitas Produk	0,799	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,839	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,838	0,60	Reliabel

Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Jawaban Responden

Dari Variabel Inovasi Produk

Inovasi Produk								
No	Pernyataan						Total	Rata-Rata
	1	2	3	4	5	6		
1	4	4	4	4	4	4	24	4
2	4	4	4	4	4	4	24	4
3	4	4	4	4	4	4	24	4
4	4	4	4	4	4	4	24	4
5	4	4	4	4	4	4	24	4
6	4	4	4	4	4	4	24	4
7	4	4	4	4	4	4	24	4
8	4	4	4	4	4	4	24	4
9	4	4	4	4	4	4	24	4
10	4	4	5	5	4	4	26	4.3
11	4	4	4	4	4	4	24	4
12	4	4	4	4	4	4	24	4
13	4	4	4	4	4	4	24	4
14	4	4	4	4	4	4	24	4
15	4	4	4	4	4	4	24	4
16	4	4	4	4	4	4	24	4
17	5	5	5	5	5	5	30	5
18	4	4	4	4	4	4	24	4
19	4	4	4	4	4	4	24	4

20	4	4	4	4	4	4	24	4
21	5	5	5	4	4	4	27	4.5
22	4	4	4	4	4	4	24	4
23	4	4	4	4	4	4	24	4
24	4	4	4	4	4	4	24	4
25	4	4	5	5	5	5	28	4.6
26	4	4	4	4	4	4	24	4
27	4	4	4	4	4	4	24	4
28	4	4	4	4	4	4	24	4
29	4	4	4	4	4	4	24	4
30	4	4	4	4	4	4	24	4
31	4	4	4	4	4	4	24	4
32	4	4	4	4	4	4	24	4
33	4	4	4	4	4	4	24	4
34	4	4	4	4	4	4	24	4
35	4	4	4	4	4	4	24	4
36	4	4	4	4	4	4	24	4
37	4	4	4	4	4	4	24	4
38	4	4	4	4	4	4	24	4
39	4	4	4	4	4	4	24	4
40	4	4	4	4	4	4	24	4
41	4	4	4	4	4	4	24	4
42	4	4	4	4	4	4	24	4
43	4	4	4	4	4	4	24	4
44	4	4	4	4	4	4	24	4
45	4	4	4	4	4	4	24	4
46	4	5	4	4	4	4	25	4.16
47	4	4	4	4	4	4	24	4
48	4	4	4	4	4	4	24	4
Total Nilai							1168	177
Rata - Rata Nilai								3,68

Tabel 4.10 Hasil Tabulasi Jawaban Responden

Dari Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan							
No	Pernyataan					Total	Rata-Rata
	1	2	3	4	5		
1	4	3	3	4	4	18	3.6
2	4	4	4	4	4	20	4
3	4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	4	20	4
5	4	4	4	4	4	20	4
6	4	4	4	4	4	20	4
7	4	4	4	4	4	20	4
8	4	4	4	4	4	20	4
9	4	4	4	4	4	20	4
10	4	4	4	4	4	20	4
11	4	4	4	4	4	20	4
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	4	4	4	4	20	4
14	4	4	4	4	4	20	4
15	4	4	4	4	4	20	4
16	4	4	4	4	4	20	4
17	4	4	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	4	20	4
19	4	4	4	4	4	20	4
20	4	4	4	4	4	20	4
21	4	4	4	4	4	20	4
22	4	4	4	4	4	20	4
23	4	4	4	4	4	20	4
24	4	4	4	4	4	20	4
25	4	4	4	4	4	20	4
26	4	4	4	4	4	20	4
27	4	4	4	4	4	20	4

28	3	4	4	4	4	19	3.8
29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	4	4	4	4	20	4
31	4	4	4	4	4	20	4
32	4	4	4	4	3	19	3.8
33	4	4	4	4	4	20	4
34	4	4	4	4	4	20	4
35	4	4	4	4	4	20	4
36	4	4	4	4	4	20	4
37	4	4	4	4	4	20	4
38	4	4	4	3	4	19	3.8
39	4	4	4	4	4	20	4
40	4	4	4	4	4	20	4
41	4	4	4	4	4	20	4
42	4	3	4	4	4	19	3.8
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	4	4	4	4	20	4
45	4	4	4	4	4	20	4
46	3	3	3	3	3	18	3.6
47	4	4	4	4	4	20	4
48	4	4	4	4	4	20	4
Total Nilai						952	168
Rata - Rata Nilai							3,5

Tabel 4.11 Hasil Tabulasi Jawaban Responden

Dari Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan							
No	Pernyataan					Total	Rata-Rata
	1	2	3	4	5		
1	4	4	4	4	4	20	4
2	4	4	4	4	4	20	4
3	5	5	5	5	5	25	5

4	4	4	4	4	4	20	4
5	4	4	4	4	4	20	4
6	4	4	4	4	4	20	4
7	5	5	5	4	4	23	4.6
8	4	4	4	4	4	20	4
9	4	4	4	4	4	20	4
10	4	4	5	5	5	23	4.6
11	4	5	4	4	4	21	4.2
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	4	5	4	4	21	4.2
14	4	4	4	4	4	20	4
15	4	4	4	4	4	20	4
16	5	4	4	4	4	21	4.2
17	4	4	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	4	20	4
19	4	4	4	4	4	20	4
20	4	4	4	4	4	20	4
21	5	4	4	4	4	21	4.2
22	4	4	4	4	4	20	4
23	4	4	4	4	4	20	4
24	4	4	4	4	4	20	4
25	4	4	4	4	4	20	4
26	4	4	4	4	4	20	4
27	4	4	4	4	4	20	4
28	4	4	4	4	4	20	4
29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	4	4	4	4	20	4
31	4	4	5	5	4	22	4.5
32	4	4	4	4	4	20	4
33	4	4	4	4	4	20	4
34	4	4	4	4	4	20	4
35	4	4	4	4	4	20	4
36	4	4	4	4	4	20	4
37	4	4	4	4	4	20	4
38	4	4	4	4	4	20	4
39	4	4	4	4	4	20	4

40	4	4	4	4	4	20	4
41	4	4	4	4	4	20	4
42	4	4	4	4	4	20	4
43	5	5	5	4	4	23	4.6
44	4	4	4	4	4	20	4
45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	4	4	4	4	20	4
47	4	4	4	4	4	20	4
48	4	4	4	4	4	20	4
Total Nilai						980	161
Rata - Rata Nilai							3,35

Tabel 4.12 Hasil Tabulasi Jawaban Responden
Dari Variabel Inovasi Produk

Inovasi Produk								
No	Pernyataan						Total	Rata-Rata
	1	2	3	4	5	6		
1	4	4	4	4	4	4	24	4
2	4	4	4	4	4	4	24	4
3	4	4	4	4	4	4	24	4
4	3	4	4	4	4	4	23	3.8
5	4	4	4	4	4	4	24	4
6	4	4	4	4	4	3	23	3.8
7	4	4	4	4	4	4	24	4
8	3	4	4	4	4	4	23	3.8
9	4	4	4	4	4	4	24	4
10	4	4	4	4	4	4	24	4
11	4	4	4	3	4	3	22	3.6
12	4	4	4	4	4	4	24	4
13	4	4	4	4	4	4	24	4
14	4	4	4	4	4	4	24	4
15	4	4	4	4	4	4	24	4
16	3	4	4	4	4	4	23	3.8
17	4	4	4	4	4	4	24	4
18	4	4	4	4	4	4	24	4

19	4	4	3	4	4	4	23	3.8
20	4	4	4	4	4	4	24	4
21	4	4	4	4	3	3	22	3.6
22	4	4	4	4	4	4	24	4
23	4	4	4	4	4	4	24	4
24	4	4	4	4	4	4	24	4
25	4	4	4	4	4	4	24	4
26	4	4	4	4	4	4	24	4
27	3	4	4	4	4	4	23	3.8
28	4	4	4	4	4	4	24	4
29	4	4	4	4	4	4	24	4
30	4	4	4	4	4	4	24	4
31	4	3	4	4	4	4	23	3.8
32	4	4	4	4	4	4	24	4
33	4	4	3	4	4	4	23	3.8
34	4	4	4	4	4	4	24	4
35	4	4	4	4	4	4	24	4
36	4	4	4	4	4	4	24	4
37	4	4	3	3	4	4	22	3.6
38	4	4	4	4	4	4	24	4
39	4	4	4	4	4	4	24	4
40	4	4	4	4	4	4	24	4
41	4	3	3	3	3	3	19	3.1
42	4	4	4	4	4	4	24	4
43	4	4	4	4	4	4	24	4
44	4	4	4	4	4	4	24	4
45	4	4	4	4	4	4	24	4
46	3	3	3	3	3	3	18	3
47	4	4	4	4	4	4	24	4
48	4	4	4	4	4	4	24	4
Total Nilai							1127	143
Rata - Rata Nilai								2,97

Tabel 4.13 Hasil Tabulasi Jawaban Responden
Dari Variabel Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan							
No	Pernyataan					Total	Rata-Rata
	1	2	3	4	5		
1	5	5	4	4	4	22	4.4
2	4	4	4	4	4	20	4
3	4	4	4	4	4	20	4
4	4	4	4	4	4	20	4
5	4	4	4	4	4	20	4
6	4	4	4	4	4	20	4
7	4	4	4	4	4	20	4
8	4	4	4	4	4	20	4
9	4	4	4	4	4	20	4
10	4	4	5	5	4	22	4.4
11	4	4	4	4	4	20	4
12	4	4	4	4	4	20	4
13	4	4	4	4	4	20	4
14	4	4	4	4	4	20	4
15	4	4	4	4	4	20	4
16	4	4	4	4	4	20	4
17	4	4	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	4	20	4
19	5	5	5	4	4	23	4.6
20	4	4	4	4	4	20	4
21	4	4	4	4	4	20	4
22	4	4	4	4	4	20	4
23	4	4	4	4	4	20	4
24	4	4	4	4	4	20	4
25	4	4	4	4	4	20	4
26	4	4	4	4	4	20	4
27	4	4	4	4	4	20	4
28	5	4	4	4	4	21	4.2
29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	4	4	4	4	20	4

31	4	4	4	4	4	20	4
32	4	4	4	4	4	20	4
33	4	4	4	4	4	20	4
34	4	4	4	4	4	20	4
35	4	4	4	4	4	20	4
36	4	4	4	4	4	20	4
37	4	4	4	4	4	20	4
38	4	4	4	4	4	20	4
39	5	5	5	5	5	25	5
40	4	4	4	4	4	20	4
41	4	4	4	4	4	20	4
42	4	4	4	4	5	21	4.2
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	4	4	4	4	20	4
45	4	4	4	4	4	20	4
46	4	4	4	4	4	20	4
47	4	4	4	4	4	20	4
48	4	4	4	4	4	20	4.5
Total Nilai						974	169
Rata - Rata Nilai							3,52

Tabel 4.14 Hasil Tabulasi Jawaban Responden
Dari Variabel Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan							
No	Pernyataan					Total	Rata-Rata
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5		
1	4	4	4	4	4	20	4
2	4	4	4	4	4	20	4
3	4	5	5	4	4	22	4.4
4	4	4	4	4	4	20	4
5	4	4	4	4	4	20	4
6	4	4	4	4	4	20	4
7	4	4	4	4	4	20	4
8	4	4	4	5	5	22	4.4
9	4	4	4	4	4	20	4

10	4	4	4	4	4	20	4
11	4	4	4	4	4	20	4
12	4	4	5	5	5	23	4.6
13	4	4	4	4	4	20	4
14	4	4	4	4	4	20	4
15	4	4	4	4	4	20	4
16	4	4	4	4	4	20	4
17	4	4	4	4	4	20	4
18	4	4	4	4	4	20	4
19	4	4	4	4	4	20	4
20	5	4	4	4	4	21	4.2
21	4	4	4	4	4	20	4
22	4	4	4	4	4	20	4
23	4	4	4	4	4	20	4
24	4	4	4	4	4	20	4
25	4	4	4	4	4	20	4
26	4	4	4	4	4	20	4
27	4	4	4	4	4	20	4
28	4	4	4	4	4	20	4
29	4	4	4	4	4	20	4
30	4	4	4	4	4	20	4
31	4	4	4	4	4	20	4
32	4	4	4	4	4	20	4
33	4	4	4	4	4	20	4
34	4	4	4	4	4	20	4
35	5	5	5	5	5	25	5
36	4	4	4	4	4	20	4
37	4	4	4	4	4	20	4
38	4	4	4	4	4	20	4
39	4	4	4	4	4	20	4
40	4	5	4	4	4	21	4.2
41	4	4	4	4	4	20	4
42	4	4	4	4	4	20	4
43	4	4	4	4	4	20	4
44	4	4	4	4	4	20	4
45	4	4	4	4	4	20	4

46	4	4	4	4	4	20	4
47	4	4	4	4	4	20	4
48	4	4	4	4	4	20	4
Total Nilai						974	173
Rata - Rata Nilai							3,6

Tabel 4.15 Interval Rata-rata Skor

Interval Rata-rata skor	**Kriteriasetiapvariabel**
1.00 – 1.80	Sangat tidak setuju
1.81 – 2.60	Tidak setuju
2.61 – 3.40	Cukup setuju
3.41 – 4.20	Setuju
4.21 – 5.00	Sangat setuju

Tabel 4.16

Rekapitulasi Jawaban Responden berdasarkan Variabel Inovasi Produk

INOVASI PRODUK									
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	JUMLAH	MEAN	KETERANGAN
1	MyDreamGoodies selalu menciptakan produk baru	10	184	0	0	0	194/48	4,04	SETUJU
2	MyDreamGoodies selalu memberikan inovasi pada produk yang sudah ada	15	180	0	0	0	195/48	4,06	SETUJU
3	MyDreamGoodies memperluas lini produk baru sesuai dengan minat pasar	20	176	0	0	0	196/48	4,08	SETUJU
4	Produk yang dihasilkan MyDreamGoodies memiliki kualitas yang bagus	15	180	0	0	0	195/48	4,06	SETUJU
5	MyDreamGoodies memiliki beragam varian produk pilihan	10	184	0	0	0	194/48	4,04	SETUJU

6	Desain produk yang dihasilkan MyDreamGoodies selalu menarik sesuai dengan keinginan konsumen	10	184	0	0	0	194/49	4,04	SETUJU

Tabel 4.17

Rekapitulasi Jawaban Responden berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN									
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	JUMLAH	MEAN	KETERANGAN
1	Showroom MyDreamGoodies sangat representatif untuk memberikan layanan produk	0	184	6	0	0	190/48	3,95	SETUJU
2	MyDreamGoodies mengerti dan memahami keinginan konsumen	0	180	9	0	0	189/48	3,93	SETUJU
3	MyDreamGoodies memberikan pelayanan terkait informasi produk secara akurat dan tepat	0	184	6	0	0	190/48	3,95	SETUJU
4	MyDreamGoodies memberikan pelayanan yang tanggap dan tepat waktu sesuai deadline	0	184	6	0	0	190/49	3,95	SETUJU
5	MyDreamGoodies bertanggung jawab dan memberikan jaminan apabila ada kendala pada produksi	0	184	6	0	0	190/50	3,95	SETUJU

Tabel 4.18

Rekapitulasi Jawaban Responden berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN									
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	JUMLAH	MEAN	KETERANGAN

1	Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan MyDreamGoodies	25	172	0	0	0	197/48	4,1	UJU
2	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan MyDreamGoodies	20	176	0	0	0	196/48	4,08	SETUJU
3	Pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan dari MyDreamGoodies	30	168	0	0	0	198/48	4,125	SETUJU
4	Pelanggan merasa bangga memakai produk hasil MyDreamGoodies	15	180	0	0	0	195/48	4,06	SETUJU
5	Pelanggan merasa puas dengan kemudahan dalam proses order hingga menerima produk MyDreamGoodies	10	184	0	0	0	194/48	4,04	SETUJU

Tabel 4.19

Rekapitulasi Jawaban Responden berdasarkan Variabel Inovasi Produk

INOVASI PRODUK									
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	JUMLAH	MEAN	KETERANGAN
1	Unique Parcel selalu menciptakan produk baru	0	172	15	0	0	187/48	3,89	SETUJU
2	Unique Parcel selalu memberikan inovasi pada produk yang sudah ada	0	180	9	0	0	189/48	3,93	SETUJU
3	Unique Parcel memperluas lini produk baru sesuai dengan minat pasar	0	172	15	0	0	187/48	3,89	SETUJU
4	Produk yang dihasilkan Unique Parcel memiliki kualitas yang bagus	0	176	12	0	0	188/48	3,91	SETUJU

5	Unique Parcel memiliki beragam varian produk pilihan	0	180	9	0	0	189/48	3,93	SETUJU
6	Desain produk yang dihasilkan Unique Parcel selalu menarik sesuai dengan keinginan konsumen	0	172	15	0	0	187/48	3,89	SETUJU

Tabel 4.20

Rekapitulasi Jawaban Responden berdasarkan Variabel Kualitas Pelayanan

KUALITAS PELAYANAN									
NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	JUMLAH	MEAN	KETERANGAN
1	Showroom Unique Parcel sangat representatif untuk memberikan layanan produk	20	176	0	0	0	196/48	4,08	SETUJU
2	Unique Parcel mengerti dan memahami keinginan konsumen	15	180	0	0	0	195/48	4,06	SETUJU
3	Unique Parcel memberikan pelayanan terkait informasi produk secara akurat dan tepat	15	180	0	0	0	195/48	4,06	SETUJU
4	Unique Parcel memberikan pelayanan yang tanggap dan tepat waktu sesuai deadline	10	184	0	0	0	194/48	4,04	SETUJU
5	Unique Parcel bertanggung jawab dan memberikan jaminan apabila ada kendala pada produksi	10	184	0	0	0	194/49	4,04	SETUJU

Tabel 4.21

Rekapitulasi Jawaban Responden berdasarkan Variabel Kepuasan Pelanggan

KEPUASAN PELANGGAN

NO	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS	JUMLAH	MEAN	KETERANGAN
1	Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan Unique Parcel	10	184	0	0	0	184/48	3,83	SETUJU
2	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Unique Parcel	15	180	0	0	0	195/48	4,06	SETUJU
3	Pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan dari Unique Parcel	15	180	0	0	0	195/49	4,06	SETUJU
4	Pelanggan merasa bangga memakai produk hasil Unique Parcel	15	180	0	0	0	195/50	4,06	SETUJU
5	Pelanggan merasa puas dengan kemudahan dalam proses order hingga menerima produk Unique Parcel	15	180	0	0	0	195/51	4,06	SETUJU

Tabel 4.22 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

Indikator	**MyDreamGoodies**		**Unique Parcel**	
	Keterangan	**Nilai**	**Keterangan**	**Nilai**
Inovasi Produk				
Memperluas lini produk baru sesuai dengan minat pasar	Setuju	4,08		
Selalu memberikan inovasi pada produk yang sudah ada			Setuju	3,95

Memiliki beragam varian produk pilihan				
Kualitas Pelayanan				
Showroom sangat representatif untuk memberikan layanan produk	Setuju	3,95	Setuju	4,08
Memberikan pelayanan terkait informasi produk secara akurat dan tepat Memberikan pelayanan yang tanggap dan tepat waktu sesuai deadline Bertanggung jawab dan memberikan jaminan apabila ada kendala pada produksi	Setuju	3,95		
Kepuasan Pelanggan				
Pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan	Setuju	4,125	Setuju	4,06
Pelanggan merasa puas dengan				

pelayanan yang diberikan			Setuju	4,06
Pelanggan merasa bangga memakai hasil produksi				
Pelanggan merasa puas dengan kemudahan dalam proses order hingga menerima produk				

Tabel 4.23 Tabel Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
InovasiProduk	,709	1	94	,402
KualitasPelayanan	3,176	1	94	,078
KepuasanPelanggan	1,098	1	94	,297

Tabel 4.24 Group Statistik

Group Statistics

	Objek	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
InovasiProduk	MyDreamGoodies	48	24,33	1,136	,164
	UniqueParcel	48	23,48	1,203	,174
KualitasPelayanan	MyDreamGoodies	48	19,83	,476	,069
	UniqueParcel	48	20,29	,922	,133
KepuasanPelanggan	MyDreamGoodies	48	20,42	1,048	,151
	UniqueParcel	48	20,29	,922	,133

Tabel 4.25 Uji Independent Sample T Test

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
InovasiProduk	Equal variances assumed	,709	,402	3,577	94	,001	,854	,239	,380	1,328
	Equal variances not assumed			3,577	93,697	,001	,854	,239	,380	1,328
KualitasPelayanan	Equal variances assumed	3,176	,078	-3,061	94	,003	-,458	,150	-,756	-,161
	Equal variances not assumed			-3,061	70,445	,003	-,458	,150	-,757	-,160

KepuasanPelanggan	Equal variances assumed	1,098	,297	,620	94	,536	,125	,201	-,275	,525
	Equal variances not assumed			,620	92,478	,537	,125	,201	-,275	,525

LAMPIRAN

LEMBAR REVISI

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik , Doktor Ilmu Adm.
Gedung F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :Anisah Hasanah 1121800092
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi

Surabaya, 13/07/2022 13:21:49

Setuju telah direvisi,
Dosen Punguji,

(DRS. AGUNG PUIANTO, MM)

Dosen Punguji,

(DRS. AGUNG PUIANTO, MM)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
Gedung F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :Anisah Hasanah 1121800092
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	latar belakang, kesimpulan

Surabaya, 13/07/2022 13:58:29

Setuju telah direvisi,
Dosen Punguji

(Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS)

Dosen Punguji,

(Drs. Ute Chairuz M. Nasution, MS)

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik , Doktor Ilmu Adm.
Gedung F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
Telp 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

NBI dan Nama :Anisah Hasanah 1121800092
Program Studi : Administrasi Niaga

Memerintahkan untuk mengadakan Revisi Skripsi sbb :

No	Keterangan Revisi
	Revisi bu Awin: Penulisan Abstraksi lurus (tanpa alinea masuk), Perjelas kreteria sampel yang dijadikan responden, Tambahkan tabel yg menunjukan perbandingan jawaban responden (dlm Bentuk Angka) untuk ketiga variabel pada My Dream Goodies dan Unique Parcel.

Surabaya, 13/07/2022 15:24:11

Setuju telah direvisi,
Dosen Punguji,

(Dra. Awin Mulyati, MM)

Dosen Punguji,

(Dra. Awin Mulyati, MM)

KUESIONER PENELITIAN

"ANALISIS KOMPARASI INOVASI PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA INDUSTRI KREATIF DI SURABAYA

(STUDI KASUS MYDREAMGOODIES DAN UNIQUE PARCEL)"

Responden yang terhormat,

Dalam rangka pengumpulan data untuk sebuah penelitian sebagai syarat menyelesaikan studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis di FISIP UNTAG SURABAYA, saya mohon kesediaannya untuk menjawab dan mengisi beberapa pernyataan yang disediakan dari kuesioner yang diberikan di bawah ini.

Atas waktu dan perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Responden

a. Nama :

b. Jenis Kelamin :

☐ Perempuan ☐ Laki - laki

c. Usia :

18 - 20 Tahun ☐
21 – 30 Tahun ☐
31 – 40 Tahun ☐
> 40 Tahun ☐

d. Pekerjaan :

Ibu Rumah Tangga ☐
Karyawan Swasta ☐
Pegawai Negeri ☐
Yang Lain: ☐

e. Frekuensi Order :

Satu kali ☐
Dua kali ☐
Lebih dari dua kali ☐

B. PETUNJUK PENGISIAN

1. Berikan tanda checklist (√) untuk setiap jawaban dari pernyataan yang paling tepat menurut Anda.

2. Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu :

SS	: Sangat Setuju	= 5
S	: Setuju	= 4
KS	: Kurang Setuju	= 3
TS	: Tidak Setuju	= 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	= 1

C. PERNYATAAN PENELITIAN

Inovasi Produk MyDreamGoodies						
NO	**PERNYATAAN**	**SS**	**S S**	**KS**	**TS**	**STS**
Produk Baru Bagi Perusahaan						
1.	MyDreamGoodies selalu menciptakan produk baru					
Perbaikan produk yang sudah ada						
2.	MyDreamGoodies selalu memberikan inovasi pada produk yang sudah ada					
Lini produk baru						
3.	MyDreamGoodies memperluas lini produk baru sesuai					

	dengan minat pasar					
Kualitas Produk						
4.	Produk yang dihasilkan MyDreamGoodies memiliki kualitas yang bagus					
Varian Produk						
5.	MyDreamGoodies memiliki beragam varian produk pilihan					
Desain Produk						
6.	Desain produk yang dihasilkan MyDreamGoodies selalu menarik sesuai dengan keinginan konsumen					
Kualitas Pelayanan MyDreamGoodies						
NO	**PERNYATAAN**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Bukti Fisik (Tangible)						

7.	Showroom MyDreamGoodies sangat representatif untuk memberikan layanan produk					
Empati (Empathy)						
8.	MyDreamGoodies mengerti dan memahami keinginan konsumen					
Kehandalan (Realibility)						
9.	MyDreamGoodies memberikan pelayanan terkait informasi produk secara akurat dan tepat					
Daya Tanggap (Responsivnes)						
10.	MyDreamGoodies memberikan pelayanan yang tanggap					

	dan tepat waktu sesuai deadline					
Jaminan (Assurance)						
11.	MyDreamGoodies bertanggung jawab dan memberikan jaminan apabila ada kendala pada produksi.					
Kepuasan Pelanggan MyDreamGoodies						
NO	**PERNYATAAN**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**SSTS**
Harga						
12.	Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan MyDreamGoodies					
Kualitas Layanan						
13.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					

	MyDreamGoodies					
Kualitas Produk						
14.	Pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan dari MyDreamGoodies					
Faktor Emosional						
15.	Pelanggan merasa bangga memakai produk hasil MyDreamGoodies					
Kemudahan						
16.	Pelanggan merasa puas dengan kemudahan dalam proses order hingga menerima produk MyDreamGoodies					

Inovasi Produk Unique Parcel						
NO	**PERNYATAAN**	**SS**	**S S**	**KS**	**TS**	**STS**
Produk Baru Bagi Perusahaan						
1.	Unique Parcel selalu menciptakan produk baru					
Perbaikan produk yang sudah ada						
2.	Unique Parcel selalu memberikan inovasi pada produk yang sudah ada					
Lini produk baru						
3.	Unique Parcel memperluas lini produk baru sesuai dengan minat pasar					
Kualitas Produk						
4.	Produk yang dihasilkan Unique Parcel					

	memiliki kualitas yang bagus					
Varian Produk						
5.	Unique Parcel memiliki beragam varian produk pilihan					
Desain Produk						
6.	Desain produk yang dihasilkan Unique Parcel selalu menarik sesuai dengan keinginan konsumen					
Kualitas Pelayanan Unique Parcel						
NO	**PERNYATAAN**	**SS**	**SS**	**KS**	**TS**	**STS**
Bukti Fisik (Tangible)						
7.	Showroom Unique Parcel sangat representatif untuk memberikan					

	layanan produk					
Empati (Empathy)						
8.	Unique Parcel mengerti dan memahami keinginan konsumen					
Kehandalan (Realibility)						
9.	Unique Parcel memberikan pelayanan terkait informasi produk secara akurat dan tepat					
Daya Tanggap (Responsivnes)						
10.	Unique Parcel memberikan pelayanan yang tanggap dan tepat waktu sesuai deadline					

Jaminan (Assurance)						
11.	Unique Parcel bertanggung jawab dan memberikan jaminan apabila ada kendala pada produksi.					
Kepuasan Pelanggan Unique Parcel						
NO	**PERNYATAAN**	**SS**	**S**	**KS**	**TS**	**STS**
Harga						
12.	Pelanggan merasa puas dengan harga yang ditawarkan Unique Parcel					
Kualitas Layanan						
13.	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan					

	Unique Parcel					
Kualitas Produk						
14.	Pelanggan merasa puas dengan produk yang dihasilkan dari Unique Parcel					
Faktor Emosional						
15.	Pelanggan merasa bangga memakai produk hasil Unique Parcel					
Kemudahan						
16. **1**	Pelanggan merasa puas dengan kemudahan dalam proses order hingga menerima produk Unique Parcel					

Terimakasih telah bersedia untuk mengisi kuesioner ini