

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN ADAPTASI PERUBAHAN
PERILAKU KONSUMEN, TERHADAP DAYA SAING
UMKM LAUNDRY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI NGINDEN
JANGKUNGAN KEC SUKOLILO KOTA SURABAYA**



Oleh :

VIA SHEFIRA BR BANGUN
1212200346

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

SKRIPSI

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
ADAPTASI PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN, TERHADAP DAYA
SAING UMKM LAUNDRY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI NGINDEN JANGKUNGAN KEC
SUKOLILO KOTA SURABAYA**



Diajukan Oleh:

VIA SHEFIRA BR BANGUN

1212200346

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

===== SKRIPSI =====

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
ADAPTASI PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN, TERHADAP DAYA
SAING UMKM LAUNDRY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI NGINDEN JANGKUNGAN KEC
SUKOLILO KOTA SURABAYA**



Diajukan Oleh:

VIA SHEFIRA BR BANGUN

1212200346

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH INOVASI LAYANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN
ADAPTASI PERUBAHAN PERILAKU KONSUMEN, TERHADAP DAYA
SAING UMKM LAUNDRY MELALUI KEPUASAN PELANGGAN
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI NGINDEN JANGKUNGAN KEC
SUKOLILO KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana Ekonomi Program
Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Diajukan Oleh:

VIA SHEFIRA BR BANGUN

1212200346

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

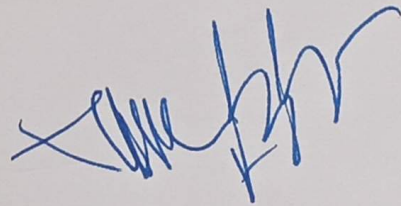
2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Penulis : Via Shefira Br Bangun
Nbi : 12121200346
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Layanan, Kualitas Pelayanan, dan Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen terhadap Daya Saing UMKM Laundry melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Nginden Jangkungan Kec Sukolilo Kota Surabaya

Surabaya , 03 Desember 2025

Mengetahui / menyetujui pembimbing



Dr. Nekky Rahmiyati, MM.

LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada tanggal 13 Desember 2025.

TIM PENGUJI

1. D.r. Ida Ayu Sri Brahmayanti,
MM

Ketua

2. Dr. Nekky Rahmiyati, MM.

Anggota

3. Dr. Ec. Mohammad Suyanto
MM.

Anggota

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., M.S., CA., CPA.

NPP. 20220.85.0043

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Nama Lengkap (KTP) | : Via Shefira Br Bangun |
| 2. NBI | : 1212200346 |
| 3. Fakultas | : Ekonomi Dan Bisnis |
| 4. Program Studi | : Manajemen |
| 5. NIK | : 1206114209030001 |
| 6. Alamat Rumah (KTP) | : Desa Batukarang, Kec Payung, Kab
Karo, Sumatera Utara |

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Pengaruh Inovasi Layanan, Kualitas Pelayanan, Dan Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Daya Saing Umkm Laundry Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Daerah Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Surabaya.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun merupakan hasil karya, dan pemikiran saya sendiri. Naskah tersebut tidak berasal dari tindakan plagiasi, penyalinan, maupun penjiplakan terhadap karya ilmiah pihak lain, baik berupa artikel, tesis, maupun disertasi.

Pernyataan ini saya buat secara sadar dan penuh tanggung jawab. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi yang saya hasilkan mengandung unsur plagiasi, saya bersedia menerima segala bentuk sanksi dan mempertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surabaya, 3 Desember 2025

Yang membuat



Via Shefira Br Bangun



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Via Shefira Br Bangun

NBI : 1212200346

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Pengaruh Inovasi Layanan, Kualitas Pelayanan, dan Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Daya Saing UMKM Laundry Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo Kota Surabaya”

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 10 Januari 2025



Via Shefira Br Bangun

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul Pengaruh Inovasi Layanan, Kualitas Pelayanan, Dan Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Daya Saing UMKM Laundry Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya, yang diajukan dalam rangka Seminar Proposal (Sempro) sebagai bagian dari proses penyusunan tugas akhir saya.

Dalam penyusunan proposal ini, saya banyak mendapatkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ibu Dr. Nekky Rahmiyati, MM selaku pembimbing utama yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan proposal ini. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah di berikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugoho, MM., CMA., CPAI. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Terima kasih atas kebijakan dan fasilitas yang disediakan oleh institusi, yang memungkinkan saya untuk dapat melaksanakan penelitian ini dengan baik.

Kepada Ibu Prof. Dr. Tri Ratnawati, MS, Ak, CA. CPA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan dalam proses studi saya.

3. Kepada Bapak Dr. Gustaf Febrianto, A.Md., S.E., M.M. Selaku Kepala Progam Studi Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melakukan penelitian. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
4. Kepada Bapak Dr. Gustaf Febrianto, A.Md., S.E., M.M. Selaku dosen wali saya yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
5. Kepada kedua orang tua saya Bapak Starta Bangun dan Ibu Susi Natalia Br Tarigan yang sangat saya cintai, yang selalu memberikan dukungan moral,

semangat, dan kasih sayang yang tidak ternilai harganya dan mendukung saya baik secara emosional maupun material. Mereka telah memberikan kekuatan dan keteguhan hati saat saya merasa lelah dan putus asa.

6. Kepada Abang saya Vogel Alexis Bangun dan Adik saya Varel Alexandro Bangun, saya yang senantiasa memberi motivasi, baik dengan kata-kata penyemangat maupun dengan kehadiran mereka yang selalu memberikan rasa nyaman dan tenang dalam setiap kesulitan yang saya hadapi dan selalu mendukung saya baik secara emosional maupun material.
7. Kepada Teman-teman dan rekan-rekan yang telah menjadi sumber motivasi, semangat, dan inspirasi sepanjang perjalanan akademik saya. Terima kasih atas segala dukungan yang telah diberikan, baik dalam bentuk pemikiran, ide, maupun tenaga. Setiap diskusi yang kami lakukan, baik yang ringan maupun yang serius, selalu memberikan wawasan dan semangat baru untuk terus maju. Saya juga sangat menghargai kebersamaan dan kerjasama yang terjalin selama ini, yang telah menjadi pendorong utama dalam mewujudkan hasil penelitian ini.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan guna perbaikan lebih lanjut.

Surabaya, 03 Desember 2025

Via shefira br Bangun

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh inovasi layanan, kualitas pelayanan, dan adaptasi perubahan perilaku konsumen terhadap daya saing UMKM laundry melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Latar belakang penelitian didasarkan pada meningkatnya persaingan usaha laundry pasca pandemi Covid-19, yang menuntut pelaku UMKM untuk terus berinovasi, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen yang semakin mengutamakan kecepatan, kebersihan, kemudahan layanan, dan pemanfaatan teknologi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan UMKM laundry yang beroperasi minimal satu tahun. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS)* melalui aplikasi *SmartPLS* untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan, kualitas pelayanan, dan adaptasi perubahan perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan terbukti berpengaruh signifikan terhadap daya saing UMKM laundry. Selain itu, kepuasan pelanggan memediasi pengaruh inovasi layanan, kualitas pelayanan, serta adaptasi perubahan perilaku konsumen terhadap daya saing. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan daya saing UMKM laundry tidak hanya bergantung pada faktor internal seperti inovasi dan kualitas pelayanan, tetapi juga pada kemampuan beradaptasi terhadap perubahan perilaku konsumen yang secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, UMKM laundry disarankan untuk terus mengembangkan layanan inovatif, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memanfaatkan teknologi digital guna mempertahankan kepuasan pelanggan serta memperkuat posisinya dalam persaingan bisnis.

Kata Kunci: Inovasi layanan, kualitas pelayanan, adaptasi perubahan perilaku konsumen, kepuasan pelanggan, daya saing, UMKM laundry.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service innovation, service quality, and adaptation to changes in consumer behavior on the competitiveness of laundry MSMEs through customer satisfaction as an intervening variable in Nginden Jangkungan, Sukolilo District, Surabaya. The research is motivated by the increasing competition in the laundry business sector after the Covid-19 pandemic, which requires entrepreneurs to continuously innovate, improve service quality, and adapt to changing consumer behavior that emphasizes speed, hygiene, convenience, and the use of digital technology. This study employs a quantitative approach with a survey method, in which data were collected through questionnaires distributed to customers of laundry MSMEs that have been operating for at least one year. Data analysis was conducted using Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS) with SmartPLS software to test both direct and indirect relationships among the variables. The results indicate that service innovation, service quality, and adaptation to changes in consumer behavior have a positive and significant effect on customer satisfaction. Moreover, customer satisfaction has a significant effect on the competitiveness of laundry MSMEs. The findings also reveal that customer satisfaction mediates the effect of service innovation, service quality, and adaptation to changes in consumer behavior on competitiveness. These results suggest that improving competitiveness is not solely dependent on internal factors such as innovation and service quality, but also on the ability to understand and adapt to evolving consumer behavior, which indirectly enhances customer satisfaction. Therefore, laundry MSMEs are recommended to continuously develop innovative services, improve service quality, and utilize digital technology to maintain customer satisfaction and strengthen their competitive position.

Keywords: *Service innovation, service quality, adaptation to consumer behavior change, customer satisfaction, competitiveness, laundry MSMEs.*

RINGKASAN

Skripsi ini meneliti pengaruh inovasi layanan, kualitas pelayanan, dan adaptasi perubahan perilaku konsumen terhadap daya saing UMKM laundry melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening di wilayah Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya. Penelitian dilakukan karena tingginya persaingan usaha laundry pasca pandemi yang menuntut pelaku UMKM untuk mampu berinovasi, memberikan pelayanan berkualitas, serta menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan dan perilaku konsumen.

Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan laundry. Analisis data dilakukan menggunakan SEM-PLS (SmartPLS) untuk menguji hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan, kualitas pelayanan, dan adaptasi perubahan perilaku konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, kepuasan pelanggan juga berpengaruh signifikan terhadap daya saing UMKM laundry. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara ketiga variabel independen dengan daya saing.

Kesimpulan penelitian menyatakan bahwa peningkatan daya saing UMKM laundry tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas dan inovatif, tetapi juga sangat ditentukan oleh kemampuan menyesuaikan diri dengan perubahan perilaku konsumen yang kemudian menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, UMKM laundry disarankan untuk terus mengembangkan inovasi layanan, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memanfaatkan teknologi digital guna memperkuat kepuasan pelanggan dan mempertahankan daya saing usaha.

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
RINGKASAN	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis / Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.4.3 Manfaat Personal / Peneliti.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Manajemen Kewirausahaan.....	11
2.1.2 Teori <i>Diffussion Of Innovations</i>	12
2.1.3 Model <i>Servqual</i>	13
2.1.4 <i>Expectancy-Disconfirmation Theory (EDT)</i>	13
2.1.5 Teori Competitive Advantage	14
2.1.6 Daya Saing.....	15
2.1.6.1 Pengertian Daya Saing	15
2.1.6.2 Indikator Daya Saing.....	15
2.1.6.3 Faktor Faktor Yang Memengaruhi Daya Saing	16
2.1.7 Inovasi Layanan.....	17
2.1.7.1 Pengertian Inovasi Layanan	17
2.1.7.2 Indikator Inovasi Layanan.....	17

2.1.7.3 Faktor Faktor Yang Memengaruhi Inovasi Layanan	17
2.1.8 Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.8.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2.1.8.2 Indikator Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	18
2.1.8.3 Faktor – Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.1.9 Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen.....	20
2.1.9.1 Definisi Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen.....	20
2.1.9.2 Faktor Faktor Yang Memengaruhi Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen	20
2.1.9.3 Indikator Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen.....	21
2.1.10 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.10.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	21
2.1.10.2 Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.1.10.3 Faktor Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1 Hubungan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.3.2 Hubungan Inovasi Layanan Terhadap Daya Saing	27
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.3.4 Kualitas Pelayanan Dengan Daya Saing.....	28
2.3.5 Hubungan Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Dengan Kepuasan Pelanggan	28
2.3.6 Hubungan Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Daya Saing ..	29
2.3.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan Terhadap Daya Saing	29
2.4 Kerangka Konseptual	30
2.5 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	33
3.3 Jenis Dan Sumber Data	34
3.4 Populasi Dan Sampel	35
3.4.1 Populasi	35
3.4.2 Sampel	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional	37
3.6.1 Definisi Variabel	37
3.6.1.1 Inovasi Layanan	37
3.6.1.2 Kualitas Pelayanan	37

3.6.1.3 Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen	37
3.6.1.4 Daya Saing	37
3.1.6.5 Kepuasan Pelanggan	37
3.6.2 Definisi Operasional	38
3.7 Proses Pengolahan Data	40
3.7.1 <i>Editing</i> (Pemeriksaan Data)	40
3.7.2 <i>Coding</i> (Pemberian Kode Jawaban)	40
3.7.3 Tabulasi Data	40
3.7.4 <i>Input</i> Data (Memasukkan ke Program Statistik).....	40
3.8 Metode Analisa Data	40
3.8.1 Teknik Analisis Data	40
3.8.2 Jenis Analisis	41
3.8.2.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.8.2.2 Analisis Statistik	41
3.8.3 Model Spesifikasi dalam <i>SmartPLS (Partial Least Square)</i>	42
3.9 Teknik Pengujian Hipotesis dan Analisa Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	47
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Usaha Beroperasi	47
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan.....	48
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelamin.....	48
4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	49
4.2.5 Deskripsi Variabel Penelitian.....	49
4.2.5.1 Analisis Deskripsi Variabel Inovasi Layanan (X1).....	50
4.2.5.2 Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	51
4.2.5.3 Analisis Deskripsi Variabel Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen	51
4.2.5.4 Analisis Deskripsi Variabel Daya Saing	52
4.2.5.5 Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	53
4.3 Uji Instrumen – Validitas dan Reliabilitas.....	54
4.3.1 Uji Validasi <i>Convergent Validity</i>	54
4.3.2 <i>Disriminant validity (Cross Loading)</i>	58
4.3.3 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	60
4.3.4 Composite Reliability dan Cronbach's Alpha.....	61
4.4 Analisis Data	61
4.4.1 Nilai R – <i>Square</i>	62

4.5 Uji Path Coefficient	62
4.6 Pengujian Hipotesis	63
4.6.1 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Laundry Di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya.	64
4.6.2 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Daya Saing Pada UMKM Laundry Di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya.....	65
4.6.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Laundry Di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya	65
4.6.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Pada UMKM Laundry Di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya.....	65
4.6.5 Pengaruh Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada UMKM Laundry Di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya.	66
4.6.6 Pengaruh Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Daya Saing Pada UMKM Laundry Di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya. .	66
4.6.7 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Daya Saing Pada UMKM Laundry Di Nginden Jangkungan, Kec Sukolilo, Kota Surabaya.....	67
4.6.8 Pengaruh Inovasi Inovasi Layanan Terhadap Daya Saing Melalui Kepuasan Pelanggan	68
4.6.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Melalui Kepuasan Pelanggan	68
4.6.10 Pengaruh Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen terhadap Daya Saing melalui Kepuasan Pelanggan.....	69
4.7 Pembahasan Hasil Temuan Penelitian	69
4.7.1 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan	69
4.7.2 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Daya Saing	70
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.7.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing	72
4.7.5 Pengaruh Adaptasi Perilaku Konsumen Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	73
4.7.6 Pengaruh Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Daya Saing....	74
4.7.8 Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Daya Saing Melalui Kepuasan Pelanggan	75
4.7.9 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Daya Saing Melalui Kepuasan Pelanggan	76
4.7.10 Pengaruh Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen Terhadap Daya Saing Melalui Kepuasan Pelanggan	76
4.8 Implikasi Penelitian	77
4.8.1 Implikasi Penelitian	77

4.8.2 Implikasi Praktis	77
4.9 Keterbatasan Penelitian	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
MAPPING PENELITIAN TERDAHULU	85
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama Usaha Beroperasi.....	47
Tabel 4. 2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Layanan Laundry	48
Tabel 4. 3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4. 4 Klasifikasi Berdasarkan Usia	49
Tabel 4. 5 Interval kelas	49
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Inovasi Layanan (X1)	50
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	51
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Adaptasi Perubahan Perilaku Konsumen (X3)	52
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Deskripsi Variabel Daya Saing (Y)	53
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskripsi Kepuasan Pelanggan (Z)	53
Tabel 4. 11 Outer Loading	56
Tabel 4. 12 Cross Loading	58
Tabel 4. 13 Average Variance Extracted (AVE)	60
Tabel 4. 14 Composite Reliability dan Cronbach' Alpa	61
Tabel 4. 15 Nilai R- Square	62
Tabel 4. 16 Path Coeffisient	62
Tabel 4. 17 Tabel Hipotesis	63
Tabel 4. 18 Specific Indirect Effect.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 perbandingan pertumbuhan Berbagai UMKM Dari Tahun 2019-2025 ..2	
Gambar 4. 1 Loading Factor	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner	91
Lampiran 2 Tabulasi Data	100
Lampiran 3 Hasil Outer Loading	107
Lampiran 4 Hasil Cross Loading	108
Lampiran 5 Hasil AVE	109
Lampiran 6 Hasil R- Square	109
Lampiran 7 Hasil Uji Path	109
Lampiran 8 Hasil Hipotesis	110
Lampiran 9 Hasil Specific Indirect Effect	110
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi	111
Lampiran 11 Hasil Turnitin	112