

## DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, John W. 2009, "*Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*", Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 1996, "*Statistik Induktif*", Yogyakarta: BPEE
- David, Fred R. 2006, *Manajemen Strategis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ghozali, Imam. 2011, "*Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*", Semarang: Universitas Erlangga.
- Hoffman, K. Douglas dan John E.G. Batenson. 1997, "*Essential of Service Marketing*", Florida: The Dryan Press.
- Kadarningsih, Ana. Media Ekonomi dan Teknologi Informasi Vol. 21 No 1 Maret 2013: Keunggulan Bersaing: Faktor-Faktor yang mempengaruhi dan Dampaknya pada Kinerja Selling-In (*Studi pada Outlet Binaan PT. Indosat Semarang*).
- Kim, W. Chan and Mouborgne, Renee. 2005, *Blue Ocean Strategy*", Boston: Harvard Business School Publishing Corporation.
- Kim, W. Chan dan Mouborgne, Renee. 2006, "*Strategi Samudera Biru*", Jakarta: PT. Serambi Ilmu Semesta.
- Levitt, Theodore. 1987, "*Imajinasi Pemasaran*", Jakarta: Erlangga.
- Margono. 2010, "*Metodologi Penelitian Pendidikan*", Jakarta: Rineka Cipta.
- Moloeng, Lexy J. 2007, "*Metodologi Penelitian Kualitatif*", Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Mulyadi, 2002, "*Akuntansi Biaya Edisi 5*", Yogyakarta: AMPN-YKPN.
- Natalisa, Diah. 2005, "*Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 3 No 5*", Universitas Sriwijaya.

- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry. 1998, "*Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perception of Quality*", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1.
- Porter, Michael E. 1985, "*Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*", New York: Macmillan.
- Porter, Michael E. 1994, "*Keunggulan Bersaing*", Jakarta: Binapura Aksara.
- Pramudita, Yoana Ariana dan Japarianto, Erwin. "*Analisa Pengaruh Customer Value dan Customer Experience Terhadap Customer Satisfaction Di Kasteel Resto Surabaya*", *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No 1, (2013) 1-7.
- Robert, W. Woodruff. 1997, "*Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage*", *Journal of Academy of Marketing Science*. Volume 25 No. 2, hal 139-153. Spring.
- Sekaran, Uma. 2006, "*Metodologi Penelitian untuk Bisnis*", Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Singgih dan Tjipjono, Fandy. 2001, "*Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*", Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Smith, J. Brock dan Donald W. Barclay. 1999, "*Selling Partner Relationship: The Role of Interdependence and Relative Influence*", *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol. XIX Number 4, Fall, p. 21-40.
- Sugiyono. 2014. "*Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*", Bandung: Alfabeta.
- Susanto. 2013, "*Metodologi Penelitian*", Yogyakarta: Visi Solusi Madani.
- Sekaran, Uma. 2006, "*Metodologi Penelitian untuk Bisnis*", Jakarta: Salemba Empat
- Tjipjono, Fandy. 1996, "*Manajemen Jasa*", Yogyakarta: Andi Offset.
- Usman dan Akbar. 2009, "*Metode Penelitian Sosial*", Jakarta: Bumi Aksara

[www. AirAsia.com](http://www.airasia.com) diakses tanggal 3 April 2016

[www.finance.detik.com/read/2015/06/11/070524/2939100/459/jangan-salah-kaprah-soal-penerbangan-murah](http://www.finance.detik.com/read/2015/06/11/070524/2939100/459/jangan-salah-kaprah-soal-penerbangan-murah) diakses tanggal 22 Desember 2015.

[www.swa.co.id/ceo-interview/dharmadi-penerbangan-internasional-air-asia-unggul-dari-garuda](http://www.swa.co.id/ceo-interview/dharmadi-penerbangan-internasional-air-asia-unggul-dari-garuda) diakses tanggal 22 Desember 2015

<http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/01/24/16361817/AirAsia.Aplikasikan.Sistem.Manajemen.Baru> diakses tanggal 1 April 2016

<http://industri.bisnis.com/read/20140305/98/208250/air-asia-indonesia-raih-penghargaan-maskapai-domestik-terbaik-2014-> diakses tanggal 2 April 2016.

[www.travel3sixty.com](http://www.travel3sixty.com) diakses tanggal 10 April 2016

BAGIAN I

Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

Yth. Saudara/Saudari Responden

Yogyakarta, 2 Maret 2016

Di tempat

Assalamu'allaikumWr. Wb.

Dalam rangka penelitian mengenai **“Penggunaan Inovasi Nilai Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif Pada *Blue Ocean Strategy* (Studi Pada Maskapai Penerbangan Air Asia)”**, saya memohon kesediaan Anda dalam turut serta membantu penelitian ini dengan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini.

Penelitian ini berguna bagi saya dalam menyelesaikan tesis guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar pasca sarjana pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Saya sangat menghargai partisipasi Anda dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner ini. Seluruh isi dari jawaban Anda akan saya jamin kerahasiaannya. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Salam Sejahtera

Hormat saya,

Dwi Tesna Andini

NIM 20141020006

## BAGIAN II

Apakah Anda pernah menggunakan maskapai penerbangan Air Asia?

Ya       Tidak

*Jika jawaban Ya, silahkan lanjutkan mengisi kolom di bawah ini:*

### DATA PRIBADI RESPONDEN

Petunjuk pengisian untuk bagian I:

Nama : \_\_\_\_\_ (Boleh tidak diisi)

*Mohon memberikan tanda silang (x) pada kotak yang disediakan.*

- 1) Umur :  17-25       26-34  
 35-43       44-52  
  $\geq$  53
- 2) Jenis Kelamin :  Laki-laki       Perempuan
- 3) Pekerjaan :  
 Pelajar/Mahasiswa     PNS/TNI/Polri     Karyawan Swasta  
 Wiraswasta  
Lainnya.....
- 4) Pendapatan/uang saku Anda per bulan  
 Kurang dari Rp. 1.000.000     Rp. 1.000.001 s/d Rp. 2.500.000  
 Rp. 2.500.001 s/d 4.000.000     Lebih dari Rp 4.000.000
- 5) Mohon beri tanda silang (x) pada kotak untuk maskapai penerbangan yang telah Anda gunakan (boleh lebih dari satu)  
 Garuda Indonesia       Citilink  
 Batik Air                   Wings Air  
 Lion Air                     Lainnya.....  
 Sriwijaya Air

### BAGIAN III

Petunjuk pengisian untuk bagian III:

Berikan tanda silang (x) pada kotak di kolom skala untuk setiap pernyataan di bawah ini sesuai dengan tingkat persetujuan Anda pada pernyataan tersebut.

**STS = Sangat Tidak Setuju**

**S = Setuju**

**TS = Tidak Setuju**

**SS = Sangat Setuju**

**N = Netral**

<b>INOVASI NILAI</b>					
<b>Pernyataan Nilai Pelanggan</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
1. Saya merasa senang saat berada dalam kabin pesawat Air Asia.					
2. Maskapai penerbangan Air Asia member kesan yang baik untuk diri saya dari orang lain.					
3. Maskapai penerbangan Air Asia memiliki kualitas yang dapat dipercaya.					
4. Saya tertarik dengan harga jasa penerbangan yang ditetapkan oleh Air Asia karena biaya yang saya keluarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang.					
<b>Pernyataan Biaya</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
5. Penetapan harga Air Asia sangat terjangkau sesuai dengan pendapatan saya.					
6. Sistem pemesanan tiket Air Asia secara online memudahkan saya dalam proses pembelian tiket					

<b>Pernyataan Biaya</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
7. Saya lebih memilih memesan tiket secara online dibandingkan membeli langsung di agen travel.					
8. Penetapan biaya tiket yang murah sesuai dengan kualitas layanan yang diterima saat berada dalam kabin pesawat.					

<b>KEUNGGULAN KOMPETITIF</b>					
<b>Pernyataan Kualitas Pelayanan Jasa</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
1. Saya puas dengan kebersihan kabin pesawat					
2. Pramugara/i Air Asia bersedia membantu apabila penumpang menghadapi kesusahan saat berada dalam kabin pesawat.					
3. Saya senang dengan kemampuan petugas dalam melayani keluhan yang disampaikan penumpang.					
4. Saya senang dengan kemampuan pilot dalam mengendalikan pesawat saat cuaca buruk					
5. Saya yakin bahwa Air Asia selalu tepat waktu dalam keberangkatan dan pada saat kedatangan					
<b>Pernyataan Differensiasi</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
6. Tarif hemat Air Asia dengan pilihan layanan sesuai dengan kebutuhan saya tanpa menurunkan kualitas dan layanan.					

<b>Pernyataan Differensiasi</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
7. Saya merasa cocok dengan rute penerbangan yang disediakan oleh Air Asia					
8. Air Asia menawarkan sistem distribusi yang inovatif untuk memudahkan proses pembelian dan perjalanan					
<b>Pernyataan Citra Perusahaan</b>	<b>STS (1)</b>	<b>TS (2)</b>	<b>N (3)</b>	<b>S (4)</b>	<b>SS (5)</b>
9. Air Asia adalah maskapai penerbangan yang menawarkan harga sangat terjangkau.					
10. Air Asia adalah maskapai penerbangan murah yang memiliki kualitas yang paling baik.					
11. Saya yakin bahwa Air Asia telah memberikan pelayanan terbaik karena selalu tepat waktu dalam keberangkatan dan pada saat kedatangan.					



## Wawancara dengan Pengguna Air Asia

1. Seberapa sering anda naik Air Asia
2. Apa motivasi Anda menggunakan Air Asia
3. Apakah Anda merasa nyaman selama dalam kabin pesawat
4. Faktor apa yang membuat Anda nyaman saat berada dalam kabin pesawat?
5. Apakah saat menggunakan Air Asia Anda memiliki kesan yang baik?
6. Jadi dalam hal kualitas pelayanan Air Asia dapat dipercaya?
7. Apakah menurut Anda maskapai penerbangan Air Asia murah?
8. Berarti penetapan harga yang ditetapkan oleh Air Asia sesuai dengan pendapatan Anda?
9. Apakah pemesanan secara online ini memudahkan Anda dalam pemesanan tiket?
10. Apakah penetapan harga Air Asia juga menurut Anda sudah sesuai dengan kualitas?
11. Pernahkah Anda mengalami kesusahan saat menggunakan Air Asia, lalu bagaiman karyawannya menanggapi hal tersebut?
12. Kalau masalah hal keberangkatan nih, bagaimana *on time performance* maskapai penerbangan Air Asia?
13. Rute penerbangan yang ditawarkan Air Asia itu sudah sesuai belum?
14. Berarti menurut Anda apakah maskapai penerbangan Air Asia sudah inovatif?
15. Apakah Anda setuju bahwa maskapai penerbangan Air Asia memiliki kualitas paling baik dibanding maskapai penerbangan murah lainnya?
16. Apakah Anda setuju dengan slogan yang ditawarkan Air Asia, yaitu *now everyone can fly*?

## Wawancara dengan Agen Tiket

1. Bagaimana pendapat Anda tentang maskapai penerbangan Air Asia?
2. Bagaimana pendapat Anda tentang maskapai penerbangan Air Asia dibandingkan dengan maskapai penerbangan lainnya?
3. Bagaimana pendapat Anda tentang sistem *booking* tiket pesawat Air Asia?
4. Apakah sistem *booking* oleh pihak Air Asia berpengaruh pada penjualan tiket?
5. Bagaimana menurut Anda tentang rute penerbangan Air Asia?
6. Bagaimana menurut Anda tentang *delay* pesawat Air Asia?
7. Untuk penerbangan internasional, mungkinkah maskapai penerbangan Air Asia yang banyak diminati oleh pelanggan tempat Anda bekerja?

Wawancara dengan *tour guide* dan *event organizer*

1. Bagaimana pendapat Anda tentang maskapai penerbangan Air Asia
2. Bagaimana pendapat Anda tentang penerbangan Air Asia dibandingkan dengan maskapai penerbangan lainnya?
3. Bagaimana pendapat Anda tentang rute internasional yang disediakan oleh Air Asia?
4. Apakah dengan dibukanya rute internasional oleh Air Asia memudahkan Anda dalam bekerja sebagai *tour guide*
5. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan pemesanan tiket melalui sistem online yang ditawarkan oleh Air Asia
6. Bagaimana pendapat Anda tentang paket promo yang terus dilakukan oleh Air Asia
7. Apakah biaya tiket yang murah dari Air Asia sebanding dengan kualitas produknya
8. Harga jasa penerbangan internasional yang ditetapkan oleh Air Asia dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang diterima oleh penumpang
9. Apakah Anda setuju dengan slogan yang ditawarkan Air Asia, yaitu *now everyone can fly?*

## Frequency Table

### Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 25 tahun	68	70.8	70.8	70.8
	26 - 43 tahun	15	15.6	15.6	86.5
	35 - 43 tahun	6	6.3	6.3	92.7
	44 - 52 tahun	4	4.2	4.2	96.9
	=> 53 tahun	3	3.1	3.1	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Jenis\_kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	58	60.4	60.4	60.4
	Perempuan	38	39.6	39.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	72	75.0	75.0	75.0
	PNS/TNI/Polri	1	1.0	1.0	76.0
	Karyawan swasta	10	10.4	10.4	86.5
	Wiraswasta	13	13.5	13.5	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

### Pendapatan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp. 1.000.000	16	16.7	16.7	16.7
	Rp. 1000.000 - Rp. 2.500.000	42	43.8	43.8	60.4
	Rp. 2.500.000 - Rp.4000.000	24	25.0	25.0	85.4
	> Rp. 4000.000	14	14.6	14.6	100.0
	Total	96	100.0	100.0	

## Hasil Uji Validitas Inovasi Nilai

### Correlations

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	Total
P1 Pearson Correlation	1	.573**	.368*	.163	.102	.176	.446*	.205	.631**
P1 Sig. (2-tailed)		.001	.045	.389	.592	.351	.013	.278	.000
P1 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2 Pearson Correlation	.573**	1	.562**	.256	.229	.204	.274	.428*	.710**
P2 Sig. (2-tailed)	.001		.001	.172	.222	.280	.143	.018	.000
P2 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3 Pearson Correlation	.368*	.562**	1	.475**	.093	-.031	.221	.462*	.606**
P3 Sig. (2-tailed)	.045	.001		.008	.626	.870	.240	.010	.000
P3 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4 Pearson Correlation	.163	.256	.475**	1	.574**	.050	.167	.309	.557**
P4 Sig. (2-tailed)	.389	.172	.008		.001	.794	.377	.096	.001
P4 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5 Pearson Correlation	.102	.229	.093	.574**	1	.178	.244	.164	.493**
P5 Sig. (2-tailed)	.592	.222	.626	.001		.345	.195	.387	.006
P5 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6 Pearson Correlation	.176	.204	-.031	.050	.178	1	.692**	.246	.552**
P6 Sig. (2-tailed)	.351	.280	.870	.794	.345		.000	.190	.002
P6 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7 Pearson Correlation	.446*	.274	.221	.167	.244	.692**	1	.363*	.732**
P7 Sig. (2-tailed)	.013	.143	.240	.377	.195	.000		.049	.000
P7 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8 Pearson Correlation	.205	.428*	.462*	.309	.164	.246	.363*	1	.642**
P8 Sig. (2-tailed)	.278	.018	.010	.096	.387	.190	.049		.000
P8 N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total Pearson Correlation	.631**	.710**	.606**	.557**	.493**	.552**	.732**	.642**	1
Total Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001	.006	.002	.000	.000	
Total N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Hasil Uji Reliabilitas Inovasi Nilai

### Reliability

#### Scale: ALL VARIABLES

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.768	8

## Hasil Uji Validitas Keunggulan Kompetitif

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	Total
P1	Pearson Correlation	1	.363*	.249	.250	.057	.302	-.147	.197	.309	.249	.060	.426*
	Sig. (2-tailed)		.049	.184	.183	.766	.105	.437	.297	.097	.184	.751	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P2	Pearson Correlation	.363*	1	.687**	.118	.205	.273	-.235	.266	.152	.181	.096	.496**
	Sig. (2-tailed)	.049		.000	.535	.276	.144	.211	.155	.422	.339	.612	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P3	Pearson Correlation	.249	.687**	1	.050	.466**	.413*	.040	.183	.366*	.326	.488**	.685**
	Sig. (2-tailed)	.184	.000		.794	.010	.023	.832	.333	.047	.079	.006	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P4	Pearson Correlation	.250	.118	.050	1	-.170	.075	.002	.346	.376*	.210	-.254	.308
	Sig. (2-tailed)	.183	.535	.794		.370	.692	.992	.061	.040	.265	.176	.098
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P5	Pearson Correlation	.057	.205	.466**	-.170	1	.615**	.450*	.223	.294	.508**	.657**	.689**
	Sig. (2-tailed)	.766	.276	.010	.370		.000	.013	.237	.115	.004	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P6	Pearson Correlation	.302	.273	.413*	.075	.615**	1	.178	.396*	.372*	.619**	.437*	.728**
	Sig. (2-tailed)	.105	.144	.023	.692	.000		.348	.030	.043	.000	.016	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P7	Pearson Correlation	-.147	-.235	.040	.002	.450*	.178	1	.079	.135	.468**	.395*	.369*
	Sig. (2-tailed)	.437	.211	.832	.992	.013	.348		.677	.478	.009	.031	.045
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P8	Pearson Correlation	.197	.266	.183	.346	.223	.396*	.079	1	.557**	.515**	-.029	.584**
	Sig. (2-tailed)	.297	.155	.333	.061	.237	.030	.677		.001	.004	.881	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P9	Pearson Correlation	.309	.152	.366*	.376*	.294	.372*	.135	.557**	1	.553**	.251	.688**
	Sig. (2-tailed)	.097	.422	.047	.040	.115	.043	.478	.001		.002	.181	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P10	Pearson Correlation	.249	.181	.326	.210	.508**	.619**	.468**	.515**	.553**	1	.497**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.184	.339	.079	.265	.004	.000	.009	.004	.002		.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
P11	Pearson Correlation	.060	.096	.488**	-.254	.657**	.437*	.395*	-.029	.251	.497**	1	.578**
	Sig. (2-tailed)	.751	.612	.006	.176	.000	.016	.031	.881	.181	.005		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Total	Pearson Correlation	.426*	.496**	.685**	.308	.689**	.728**	.369*	.584**	.688**	.803**	.578**	1
	Sig. (2-tailed)	.019	.005	.000	.098	.000	.000	.045	.001	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

# Hasil Uji Reliabilitas Keunggulan Kompetitif

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	11



## Hasil regresi

### Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Inovasi_ nilai	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Keunggulan\_kompetitif

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.635 <sup>a</sup>	.404	.397	3.14123

a. Predictors: (Constant), Inovasi\_nilai

### ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	627.710	1	627.710	63.615	.000 <sup>a</sup>
	Residual	927.530	94	9.867		
	Total	1555.240	95			

a. Predictors: (Constant), Inovasi\_nilai

b. Dependent Variable: Keunggulan\_kompetitif

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13.591	2.728		4.982	.000
	Inovasi_nilai	.749	.094	.635	7.976	.000

a. Dependent Variable: Keunggulan\_kompetitif

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai_pelanggan b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan\_jasa

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.525 <sup>a</sup>	.275	.268	1.74692

a. Predictors: (Constant), Nilai\_pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108.970	1	108.970	35.708	.000 <sup>b</sup>
	Residual	286.863	94	3.052		
	Total	395.833	95			

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan\_jasa

b. Predictors: (Constant), Nilai\_pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.241	1.152		6.286	.000
	Nilai_pelanggan	.483	.081	.525	5.976	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan\_jasa

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai_pelanggan b	.	Enter

a. Dependent Variable: Differensiasi

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.473 <sup>a</sup>	.224	.216	1.38777

a. Predictors: (Constant), Nilai\_pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	52.297	1	52.297	27.154	.000 <sup>b</sup>
	Residual	181.036	94	1.926		
	Total	233.333	95			

a. Dependent Variable: Differensiasi

b. Predictors: (Constant), Nilai\_pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.122	.915		6.690	.000
	Nilai_pelanggan	.335	.064	.473	5.211	.000

a. Dependent Variable: Differensiasi

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Nilai_pelanggan b		Enter

a. Dependent Variable: Citra\_perusahaan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.472 <sup>a</sup>	.223	.215	1.35772

a. Predictors: (Constant), Nilai\_pelanggan

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	49.709	1	49.709	26.966	.000 <sup>b</sup>
	Residual	173.280	94	1.843		
	Total	222.990	95			

a. Dependent Variable: Citra\_perusahaan

b. Predictors: (Constant), Nilai\_pelanggan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.730	.895		6.400	.000
	Nilai_pelanggan	.326	.063	.472	5.193	.000

a. Dependent Variable: Citra\_perusahaan

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan\_jasa

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.356 <sup>a</sup>	.127	.117	1.91779

a. Predictors: (Constant), Biaya

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.108	1	50.108	13.624	.000 <sup>b</sup>
	Residual	345.725	94	3.678		
	Total	395.833	95			

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan\_jasa

b. Predictors: (Constant), Biaya

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.561	1.498		5.717	.000
	Biaya	.371	.101	.356	3.691	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_pelayanan\_jasa

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Differensiasi

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.244 <sup>a</sup>	.060	.050	1.52776

a. Predictors: (Constant), Biaya

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.934	1	13.934	5.970	.016 <sup>b</sup>
	Residual	219.400	94	2.334		
	Total	233.333	95			

a. Dependent Variable: Differensiasi

b. Predictors: (Constant), Biaya

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.943	1.193		6.658	.000
	Biaya	.196	.080	.244	2.443	.016

a. Dependent Variable: Differensiasi

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Biaya <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Citra\_perusahaan

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.342 <sup>a</sup>	.117	.108	1.44721

a. Predictors: (Constant), Biaya

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.114	1	26.114	12.468	.001 <sup>b</sup>
	Residual	196.876	94	2.094		
	Total	222.990	95			

a. Dependent Variable: Citra\_perusahaan

b. Predictors: (Constant), Biaya

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.367	1.130		5.634	.000
	Biaya	.268	.076	.342	3.531	.001

a. Dependent Variable: Citra\_perusahaan