

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12
 BAB II TELAAH PUSTAKA	 14
2.1 <i>Service Dominant Logic</i>	14
2.2 Kinerja Bisnis.....	17
2.3 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Bisnis	20
2.4 Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Kinerja Bisnis.....	30
2.5 Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing	42
2.6 Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Keunggulan Bersaing	46
2.7 Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis	49
2.8 Kerangka Pemikiran.....	57
2.9 Hipotesis	57

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	59
3.2 Populasi dan Sampel	62
3.2.1 Populasi	62
3.2.2 Sampel	62
3.3 Data Penelitian.....	63
3.3.1 Jenis Data	63
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	64
3.4 Uji Kelayakan Kuesioner.....	64
3.4.1 Uji Semantik.....	65
3.4.2 Uji Statistik.....	82
3.5 Metode Analisis.....	86
3.5.1 Analisis SEM.....	86
3.5.2 Uji Efek Mediasi	94
3.6 Uji Hipotesis.....	95
3.6.1 Pendekatan Critical Ratio	96
3.6.2 Pendekatan Probability Value.....	96
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 97
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	97
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	97
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	98
4.2 Evaluasi SEM.....	101
4.2.1 Uji Normalitas.....	101
4.2.2 Uji Outliers.....	102
4.2.3 Uji Multikolinearitas	104
4.2.4 Uji Index Hoeltler	104
4.3 Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA)	105
4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatory (CFA) Konstruk Eksogen	106
4.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konsruk Endogen.....	108
4.4 Analisis Full model	110

4.5	Uji pengaruh langsung, tidak langsung dan total.....	115
4.6	Uji Efek Mediasi	117
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	120
4.7.1	Pengaruh Inovasi Produk terhadap Kinerja Bisnis	120
4.7.2	Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Kinerja Bisnis.....	120
4.7.3	Pengaruh Inovasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing...	121
4.7.4	Pengaruh Orientasi Pasar terhadap Keunggulan Bersaing ..	122
4.7.5	Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis	123
4.7.6	Efek Mediasi Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing.....	123
4.7.7	Efek Mediasi Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kinerja Bisnis Melalui Keunggulan Bersaing.....	124
BAB V PENUTUP		126
5.1	Kesimpulan	126
5.2	Implikasi Teoritis.....	130
5.3	Implikasi Manajerial.....	133
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	134
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	135
DAFTAR PUSTAKA.....		136
LAMPIRAN.....		145