

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO .....	iv
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Kegunaan Penelitian .....	14
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	14
1.5. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>16</b>
2.1. Landasan Teori.....	16
2.1.1. Teori RBV ( <i>Resource-Based View</i> ) .....	16
2.1.2. Kinerja Bisnis.....	18
2.1.3. Keunggulan Bersaing .....	20
2.1.4. Kualitas Layanan.....	22
2.1.5. Strategi Inovasi .....	24
2.2. Perumusan Hipotesis.....	26

2.2.1.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Bisnis .....	26
2.2.2.	Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Bisnis .....	27
2.2.3.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing ..	28
2.2.4.	Pengaruh Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing.....	29
2.2.5.	Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Kinerja Bisnis .....	30
2.3.	Penelitian Terdahulu.....	31
2.4.	Kerangka Pikir Teoritis.....	35
2.5.	Hipotesis .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1.	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	37
3.2.	Jenis dan Sumber Data .....	39
3.3.	Populasi Penelitian, Sampel Penelitian, Responden Penelitian, dan Teknik Penentuan Ukuran Sampel .....	40
3.3.1.	Populasi Penelitian.....	40
3.3.2.	Sampel Penelitian.....	41
3.3.3.	Responden Penelitian .....	41
3.3.4.	Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	42
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.	Teknik Analisis Data .....	43
3.5.1.	Asumsi SEM .....	43
3.5.2.	Tahapan Model Struktural.....	44
<b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b>		<b>51</b>
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	51
4.1.1.	Gambaran Umum Kondisi Pariwisata dan Perhotelan.....	51
4.1.2.	Kondisi Hotel Non Bintang di Kabupaten Semarang .....	52
4.1.3.	Gambaran Umum Responden Penelitian .....	53
4.2.	Hasil Analisis Data .....	58
4.2.1.	Hasil Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural.....	58
4.2.2.	Hasil Uji Normalitas .....	58

4.2.3.	Hasil Uji <i>Outlier</i> .....	60
4.2.4.	Hasil Uji Multikolinieritas dan Singularitas.....	61
4.2.5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
4.2.6.	Hasil Uji Validitas.....	63
4.2.7.	Hasil Uji Reliabilitas.....	64
4.2.8.	Hasil Analisis Full Model Persamaan Struktural.....	65
4.3.	Pembahasan .....	69
4.3.1.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Bisnis.....	70
4.3.2.	Pengaruh Strategi Inovasi terhadap Kinerja Bisnis.....	71
4.3.3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keunggulan Bersaing....	73
4.3.4.	Pengaruh Strategi Inovasi terhadap Keunggulan Bersaing .....	74
4.3.5.	Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis.....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....</b>		<b>77</b>
5.1.	Kesimpulan .....	77
5.2.	Implikasi Teoritis.....	78
5.3.	Impikasi Manajerial.....	80
5.4.	Keterbatasan Penelitian .....	81
5.5.	Agenda Penelitian Mendatang.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>90</b>

**FEB UNDIP**