

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                         |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| HALAMAN JUDUL .....                                                                                                                                                     | i      |
| SERTIFIKASI .....                                                                                                                                                       | ii     |
| PENGESAHAN TESIS.....                                                                                                                                                   | iii    |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                                                                                                                   | iv     |
| ABSTRAK .....                                                                                                                                                           | v      |
| KATA PENGANTAR.....                                                                                                                                                     | vi     |
| DAFTAR ISI.....                                                                                                                                                         | ix     |
| DAFTAR TABEL.....                                                                                                                                                       | xii    |
| DAFTAR GAMBAR.....                                                                                                                                                      | xiii   |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                                                                                                                      | <br>1  |
| 1.1. Latar Belakang.....                                                                                                                                                | 1      |
| 1.2. Rumusan Masalah.....                                                                                                                                               | 9      |
| 1.3. Tujuan Penelitian .....                                                                                                                                            | 10     |
| <br><b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....                                                                                                                                  | <br>12 |
| 2.1. <i>Theory of Resource-Based View</i> .....                                                                                                                         | 12     |
| 2.2. Kemampuan Pengelolaan Pelanggan .....                                                                                                                              | 14     |
| 2.3. Respon/Persepsi inovasi pemasaran .....                                                                                                                            | 15     |
| 2.4. Nilai Pelanggan.....                                                                                                                                               | 16     |
| 2.5. Daya Saing Teknologi .....                                                                                                                                         | 17     |
| 2.6. Hubungan antar Variabel .....                                                                                                                                      | 19     |
| 2.6.1. Kemampuan Pengelolaan Pelanggan Berpengaruh terhadap<br>Daya Saing Teknologi.....                                                                                | 19     |
| 2.6.2. Respon/Persepsi inovasi pemasaran Berpengaruh terhadap<br>Daya Saing Teknologi.....                                                                              | 20     |
| 2.6.3. Nilai Pelanggan Menjadi Perantara antara Pengaruh<br>Kemampuan Pengelolaan Pelanggan dan Respon/Persepsi<br>inovasi pemasaran terhadap Daya Saing Teknologi..... | 22     |

|                                 |                                                                 |           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.6.4.                          | Nilai Pelanggan berpengaruh terhadap Daya Saing Teknologi ..... | 24        |
| 2.7.                            | Kerangka Penelitian.....                                        | 25        |
| <b>BAB III METODOLOGI .....</b> |                                                                 | <b>27</b> |
| 3.1.                            | Metode Penelitian.....                                          | 27        |
| 3.2.                            | Teknik Sampling .....                                           | 27        |
| 3.3.                            | Instrumen Penelitian.....                                       | 28        |
| 3.4.                            | Definisi Operasional.....                                       | 29        |
| 3.5.                            | Teknis Analisis.....                                            | 30        |
| 3.5.1.                          | Uji Validitas.....                                              | 30        |
| 3.5.2.                          | Uji Reliabilitas.....                                           | 31        |
| 3.5.3.                          | Uji Multikolinieritas .....                                     | 31        |
| 3.5.4.                          | Uji Koefisien Jalur ( <i>Path Coefficient</i> ) .....           | 31        |
| 3.5.5.                          | Uji t.....                                                      | 32        |
| 3.5.6.                          | Uji F-Square.....                                               | 32        |
| 3.5.7.                          | Uji <i>Goodness of Fit</i> .....                                | 32        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>   |                                                                 | <b>34</b> |
| 4.1.                            | Demografi Responden.....                                        | 34        |
| 4.2.                            | Model Penelitian.....                                           | 39        |
| 4.3.                            | Uji Validitas.....                                              | 40        |
| 4.3.1.                          | Uji Validitas Tahap 1.....                                      | 41        |
| 4.3.2.                          | Uji Validitas Tahap 2.....                                      | 43        |

|                                  |                                                                                                                                                       |    |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.4.                             | Uji Reliabilitas .....                                                                                                                                | 46 |
| 4.5.                             | Uji Multikoliniertias.....                                                                                                                            | 47 |
| 4.6.                             | Uji Koefisien Jalur .....                                                                                                                             | 48 |
| 4.7.                             | Uji F-Square.....                                                                                                                                     | 49 |
| 4.8.                             | Uji <i>Goodness of Fit</i> .....                                                                                                                      | 51 |
| 4.9.                             | Uji t.....                                                                                                                                            | 52 |
| 4.10.                            | Pembahasan.....                                                                                                                                       | 54 |
| 4.10.1.                          | Kemampuan Pengelolaan Pelanggan Berpengaruh terhadap<br>Daya Saing Teknologi.....                                                                     | 54 |
| 4.10.2.                          | Respon/Persepsi inovasi pemasaran Berpengaruh terhadap<br>Daya Saing Teknologi.....                                                                   | 55 |
| 4.10.3.                          | Nilai Pelanggan Menjadi Pengaruh antara Hubungan<br>Pengelolaan Pelanggan dan Respon/Persepsi inovasi<br>pemasaran terhadap Daya Saing Teknologi..... | 55 |
| 4.10.4.                          | Nilai Pelanggan Berpengaruh terhadap Daya Saing<br>Teknologi .....                                                                                    | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... |                                                                                                                                                       | 58 |
| 5.1.                             | Kesimpulan .....                                                                                                                                      | 58 |
| 5.2.                             | Implikasi Teoritis .....                                                                                                                              | 59 |
| 5.3.                             | Implikasi Manajerial .....                                                                                                                            | 60 |
| 5.4.                             | Keterbatasan Penelitian.....                                                                                                                          | 61 |
| 5.5.                             | Agenda Penelitian Mendatang.....                                                                                                                      | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA.....              |                                                                                                                                                       | 63 |
| LAMPIRAN.....                    |                                                                                                                                                       | 72 |