

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis/Sertifikat	ii
Halaman Pengesahan tesis.....	iii
Motto dan Persembahan	iv
Abstract	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1.Latar Belakang	1
1.2Fenomena Gap.....	10
1.3Rumusan Masalah	14
1.4Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	16
1.4.2Kegunaan Penelitian.....	17
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	 18
2.1 Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan	18

2.2 Model Konseptual Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.4 Keluasan Jaringan Keagenan (Worldwide Agency Networks).....	22
2.5 Penerapan Teknologi “ONLINE”	25
2.6 Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	27
2.7 Jaringan Keagenan yang Luas Berpengaruh Langsung Terhadap Keunggulan Bersaing Berkelanjutan	30
2.8 Penerapan Teknologi ONLINE Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	30
2.9 Penelitian Terdahulu	31
2.10 Hubungan Penelitian Ini dengan Penelitian Terdahulu	33
2.11 Pengembangan Model Penelitian.....	33
2.11.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.11.2 Hipotesis Penelitian	35
2.11.3 Definisi Operasional	35
2.11.4 Dimensionalitas Variabel	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Penentuan Obyek Penelitian	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2.1 Data Primer.....	40
3.2.2 Data Sekunder	41
3.3. Populasi dan Sampel	41
3.3.1 Populasi	41
3.3.2 Sampel	43
3.4 Metode Pengumpulan Data	44

3.5	Metode Analisis Data.....	46
3.5.1	Analisis Kualitatif.....	46
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	48
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Deskripsi Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif	56
4.1.1	Deskripsi Umum Obyek Penelitian.....	56
4.1.2	Data Deskriptif	57
4.2	Angka Index	59
4.2.1	Keluasan Jaringan Keagenan.....	60
4.2.2	Penerapan Teknologi ONLINE	62
4.2.3	Kualitas Pelayanan	64
4.2.4	Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	66
4.3	Proses dan Hasil Analisis Data.....	69
4.3.1	Proses Analisis Data	69
4.3.1.1	Uji Validitas Instrumen/Kuesioner.....	69
4.3.1.2	Uji Reliabilitas Instrumen/Kuesioner	73
4.3.2	Proses Analisis Data	77
4.3.3	Analisis Faktor Konfirmatori	80
4.3.4	Structural Equation Modelling (SEM)	87
4.3.5	Evaluasi Normalitas Data	92
4.3.6	Evaluasi Outliers	93
4.3.6.1	Univariate Outliers.....	93
4.3.6.2	Multivariate Outliers	94
4.3.7	Evaluasi atas Multico Linearity dan Singularity	95
4.3.8	Pengujian Terhadap Residual	95

4.3.9 Uji Reliabilitas dan Variance Extract	96
4.3.9.1 Uji Reliabilitas	96
4.3.9.2 Variance Extract.....	96
4.4 Pengujian Hipotesis	98
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	101
5.1 Ringkasan Penelitian	101
5.2 Kesimpulan.....	103
5.3 Kesimpulan mengenai Masalah Penelitian	106
5.4 Implikasi Teoritis	113
5.5 Implikasi Kebijakan/Manajerial.....	115
5.6 Keterbatasan Penelitian	121
5.7 Agenda Penelitian Mendatang	121

FEB UNDIP