

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sertifikasi.....	ii
Persetujuan Tesis.....	iii
<i>Abstract</i>	iv
Abstrak.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
 BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1. <i>Grand Theory</i>	10
2.1.1 <i>Resource Based View</i>	10
2.1.2 <i>Market Based</i>	11
2.1.3 Implementasi <i>Balanced Scorecard</i>	11
2.2. Kinerja Perusahaan.....	18
2.3. Keunggulan Bersaing	20

2.4.	Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	28
2.5.	Kualitas Strategi Bisnis	31
2.6.	Penelitian Terdahulu.....	32
2.7.	Hipotesis	34
2.8.	Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	41
2.9.	Kerangka Pikir Penelitian.....	42
2.10.	Dimensional Variabel.....	44
2.10.1.	CRM.....	44
2.10.2.	Kualitas Strategi Bisnis.....	45
2.10.3.	Keunggulan Bersaing.....	46
2.10.4.	Kinerja Unit	47
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Obyek Penelitian	48
3.2.	Sumber Data.....	48
3.2.1.	Data Primer.....	48
3.2.2.	Data Sekunder	49
3.3.	Populasi dan Sampel	49
3.4.	Metode Pengumpulan Data	50
3.4.1.	Metode Kuesioner	50
3.4.2.	Wawancara Langsung	51
3.5.	Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	51
3.6.	Teknik Analisis.....	52

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden	59
4.1.1. Responden Menurut Gender.....	60
4.1.2. Responden Menurut Usia	61
4.1.3. Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	63
4.2. Angka Indeks.....	64
4.2.1. Deskripsi Variabel CRM.....	65
4.2.2. Deskripsi Variabel Kualitas Strategi Bisnis	67
4.2.3. Deskripsi Variabel Keunggulan Bersaing	68
4.2.4. Deskripsi Variabel Kinerja Unit.....	69
4.3. Uji Reabilitas dan Validitas.....	70
4.4. Analisis Data Penelitian	71
4.5. Pengujian Asumsi SEM.....	72
4.5.1. Evaluasi Normalitas Data.....	72
4.5.2. <i>Multivariate Outliers</i>	74
4.5.3. Evaluasi atas <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	79
4.5.4. Interpretasi dan Modifikasi Model.....	80
4.6. Analisis <i>Structural Equation Modelling</i>	82
4.7. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	88
4.8. Pengujian Hipotesis	90
4.9. Interpretasi Hasil	91
4.9.1. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1	91
4.9.2. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 2	91

4.9.3 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3	92
4.9.4 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4	92
4.9.5 Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 5	93
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1. Kesimpulan Hipotesis.....	94
5.2. Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	95
5.3. Implikasi Teoritis	97
5.4. Implikasi Kebijakan	98
5.5. Keterbatasan Penelitian	101
5.6. Agenda Penelitian Mendatang.....	101
Daftar Pustaka	102