

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Pengesahan Tesis	iii
Motto Dan Persembahan.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 <i>Theory Resources-Based View</i>	13
2.2 Kinerja Bisnis (<i>Business Performance</i>)	14
2.3 Keunggulan Bersaing (<i>Competitive Advantage</i>).....	16
2.4 Modal Intelektual (<i>Intellectual Capital</i>)	18
2.5 Hubungan Pelanggan	21
2.6 Inovasi Produk	23
2.7 Penelitian Terdahulu	25
2.8 Pengembangan Hipotesis	30
2.8.1 Pengaruh keunggulan bersaing terhadap kinerja bisnis	30
2.8.2 Pengaruh modal Intelektual terhadap keunggulan bersaing	30

2.8.3 Pengaruh modal intelektual terhadap kinerja bisnis	31
2.8.4 Pengaruh hubungan pelanggan terhadap keunggulan bersaing	31
2.8.5 Pengaruh hubungan pelanggan terhadap kinerja bisnis	32
2.8.6 Pengaruh inovasi produk terhadap keunggulan bersaing.....	33
2.8.7 Pengaruh inovasi produk terhadap kinerja bisnis	33
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis	34

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Variabel Penelitian.....	35
3.2 Proses Pengumpulan Data.....	37
3.2.1 Sumber Data dan Pengumpulan Data	37
3.2.1.1 Data Primer.....	37
3.2.1.2 Data Sekunder	38
3.2.2 Populasi dan Sampel	38
3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	40
3.2.5 Evaluasi Model	41
3.2.6 Pengujian Hipotesis	42

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Data Demografi Responden.....	43
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Berdasarkan Pendidikan.....	44
4.1.3 Berdasarkan Lama Usaha.....	44
4.1.4 Evaluasi Model (Outer).....	45
4.1.5 Evaluasi Model (Inner)	48
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	48
4.1.7 Pengaruh Mediasi.....	51
4.1.8 Pembahasan.....	52
4.1.8.1 Keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kinerja bisnis.	52

4.1.8.2 Modal Intelektual Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing	53
4.1.8.3 Modal Intelektual Berpengaruh Terhadap Kinerja Bisnis...	54
4.1.8.4 Hubungan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing	56
4.1.8.5 Hubungan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja Bisnis	57
4.1.8.6 Inovasi Produk Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing	58
4.1.8.7 Inovasi Produk Berpengaruh Terhadap Kinerja Bisnis	59
 BAB V PENUTUP	
5.1 Hipotesis	61
5.2 Kesimpulan Hasil Penelitian	62
5.3 Implikasi Teoritis	63
5.4 Implikasi Manajerial	64
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	65
5.5 Penelitian Mendatang.....	65
 DAFTAR PUSTAKA.....	 67