DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... **Error! Bookmark not defined.**

PENGESAHAN TESIS ii

MOTTO..... iii

PERSEMBAHAN iv

SERTIFIKASI..... v

ABSTRAKSI..... vi

ABSTRACT..... vii

KATA PENGANTAR viii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... 16

DAFTAR GAMBAR 18

DAFTAR LAMPIRAN..... 19

1 BAB I PENDAHULUAN..... **Error! Bookmark not defined.**

1.1 Latar Belakang..... **Error! Bookmark not defined.**

1.2 Perumusan Masalah..... **Error! Bookmark not defined.**

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

1.3.1 Tujuan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

1.3.2 Kegunaan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

2 BAB II TELAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....**Error! Bookmark not defined.**

2.1 Konsep Dasar..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.1 Orientasi Pesaing..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.2 Kemampuan Inovasi Pelayanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.3 Kualitas Penciptaan Nilai Bersama ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.4 Proposisi Nilai Layanan ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.1.5 Kinerja Pemasaran..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2 Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis**Error! Bookmark not defined.**

2.2.1 Pengaruh Orientasi Pesaing dengan Kemampuan Inovasi Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

2.2.2 Pengaruh Orientasi Pesaing dengan Kualitas Penciptaan Nilai Bersama **Error! Bookmark not defined.**

2.2.3 Pengaruh Kualitas Penciptaan Nilai Bersama dengan Kemampuan Inovasi Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

2.2.4 Pengaruh Kemampuan Inovasi Pelayanan dengan Proposisi Nilai Layanan **Error! Bookmark not defined.**

2.2.5 Pengaruh Proposisi Nilai Layanan dengan Kinerja Pemasaran ..**Error! Bookmark not defined.**

2.2.6 Pengaruh Kualitas Penciptaan Nilai Bersama dengan Kinerja Pemasaran ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**

2.4 Pengembangan Model Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

2.5 Dimensionalisasi Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

2.6 Implikasi Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

3 BAB III METODE PENELITIAN..... **Error! Bookmark not defined.**

3.1 Jenis dan Sumber Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2 Penentuan Populasi dan Sampel ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Populasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Sampel ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.3 Metode Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Data ..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Uji Validitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Uji Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

3.5 Teknik Analisis..... **Error! Bookmark not defined.**

4 BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS**Error! Bookmark not defined.**

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2 Analisis Indeks Variabel..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2.1 Indeks Variabel Orientasi Pesaing..... **Error! Bookmark not defined.**

4.2.2 Indeks Variabel Kualitas Penciptaan Nilai Bersama**Error! Bookmark not defined.**

4.2.3 Indeks Variabel Kemampuan Inovasi Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

4.2.4 Indeks Variabel Proposisi Nilai Layanan**Error! Bookmark not defined.**

4.2.5 Indeks Variabel Kinerja Pemasaran .... **Error! Bookmark not defined.**

4.3 Pengujian Model Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.1 Analisis Faktor Konfirmatori ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.2 Uji Kelayakan Model ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas..... **Error! Bookmark not defined.**

4.3.4 Uji Asumsi SEM..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4 Hasil Analisis SEM ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.1 Hasil Analisis Pengaruh ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.4.2 Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung**Error! Bookmark not defined.**

4.4.3 R Square ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5 Pengujian Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5.1 Pengujian Hipotesis 1 ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5.2 Pengujian Hipotesis 2 ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5.3 Pengujian Hipotesis 3 ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5.4 Pengujian Hipotesis 4 ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5.5 Pengujian Hipotesis 5 ..... **Error! Bookmark not defined.**

4.5.6 Pengujian Hipotesis 6 ..... **Error! Bookmark not defined.**

5 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**Error! Bookmark not defined.**

5.1 Ringkasan Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Kesimpulan Hipotesis..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Kesimpulan Atas Hipotesis ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.2.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.. **Error! Bookmark not defined.**

5.3 Implikasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

5.3.1 Implikasi Teoritis..... **Error! Bookmark not defined.**

5.3.2 Implikasi Manajerial..... **Error! Bookmark not defined.**

5.4 Keterbatasan Penelitian danAgenda Penelitian Mendatang .....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**

UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
FEB UNDIP