DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……i
SERTIFIKASI…….....ii
HALAMAN PENGESAHAN……...iii
ABSTRACT…….....iv
ABSTRAK……....v
KATA PENGANTAR……vi
DAFTAR ISI……...ix
DAFTAR TABEL……..xii
DAFTAR GAMBAR……xiv
DAFTAR PERSAMAAN……..xv
DAFTAR LAMPIRAN……xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Perumusan Masalah 9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian 10
1.3.1 Tujuan Penelitian..... 10
1.3.2 Kegunaan Penelitian 11

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Landasan Teori 12
2.1.1 Kinerja Bisnis dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bisnis 12
2.1.2 Keunggulan Bersaing 14
2.1.3 *Knowledge Management* (Manajemen Pengetahuan) 15
2.1.4 Manajemen Kualitas Total..... 19
2.2 Penelitian Terdahulu 22
2.3 Hubungan Antar Variabel..... 24

2.3.1 Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Keunggulan Bersaing 24
2.3.2 Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Keunggulan Bersaing .. 25
2.3.3 Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Kinerja Bisnis 26
2.3.4 Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Bisnis 27
2.3.5 Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis 28
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis 30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data 32
3.2 Populasi dan Sensus 32
3.3 Teknik Pengumpulan Data 33
3.4 Definisi Operasional Variabel 34
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas 35
3.6 Teknik Analisis 36
3.7 Uji Sobel 40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden 43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur 43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha 44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan 46
4.2 Hasil Uji Validitas 47
4.3 Hasil Uji Reliabilitas 48
4.3.1 *Composite Reliability* 48
4.3.2 *Variance Extracted* 49
4.4 Hasil Uji Asumsi SEM 49
4.4.1 Normalitas Data 49
4.4.2 Hasil Uji Outliers 51

4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas 51
4.5 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel 52
4.5.1 Analisis Faktor Konfirmatori Manajemen Kualitas Total 52
4.5.2 Analisis Faktor Konfirmatori Manajemen Pengetahuan 54
4.5.3 Analisis Faktor Konfirmatori Keunggulan Bersaing 55
4.5.4 Analisis Faktor Konfirmatori Kinerja Bisnis 57
4.6 Analisis Model Struktural (*Full Model)* dengan SEM 59
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis dengan SEM 61
4.7.1 Hasil Analisis Pengaruh Per Hipotesis 61
4.7.2 Hasil Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total 64
4.8 Hasil Uji Sobel 65
4.9 Pembahasan 66
4.9.1 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Keunggulan Bersaing) 66
4.9.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Keunggulan Bersaing) 67
4.9.3 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Kinerja Bisnis) 68
4.9.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Bisnis) 69
4.9.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 5 (Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis) 70

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan Hipotesis 73
5.2 Kesimpulan Permasalahan Penelitian 74
5.3 Implikasi Teoritis 77
5.4 Implikasi Manajerial 78
5.5 Keterbatasan Penelitian 80
5.6 Agenda Penelitian Mendatang 80

DAFTAR PUSTAKA.....82

LAMPIRAN…….....87

FEB UNDIP