DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Sertifikasi ii

Halaman Persetujuan Draft Tesis iii

Abstract iv

Abstraksi v

Motto vi

Kata Pengantar vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah 12

1.3 Tujuan Penelitian 13

1.4 Kegunaan Penelitian 13

1.5 Sistematika Penulisan 14

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Telaah Pustaka 16

2.1.1 Teori Competitive Advantage 16

2.1.2 Keunggulan Bersaing 18

2.1.3 Kualitas Layanan 22

2.1.4 Pengamatan Lingkungan 28

2.1.5 Orientasi Pasar 31

2.1.6 Budaya Organisasi 34

2.2 Pengaruh Antar Variabel 36
2.2.1 Pengaruh Pengamatan Lingkungan Terhadap Kualitas Layanan 36
2.2.2 Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kualitas Layanan 37
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing 39
2.2.4 Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Keunggulan Bersaing 39
2.3 Penelitian Terdahulu 41
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis 43
2.5 Definisi Operasional dan Dimensionalisasi Variabel 44
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis dan Sumber Data 48
3.2 Populasi dan Sampel 49
3.3 Metode Pengumpulan Data 50
3.4 Teknik Analisis 51
3.5 Pengujian Hipotesis 68
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
4.1 Analisis Data Penelitian 69
4.2 Pengujian Asumsi SEM 71
4.2.1 Evaluasi Normalitas Data 71
4.2.1.1 Multivariate Outliers 72
4.2.1.2 Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity 75
4.2.2 Interpretasi dan Modifikasi Model 76
4.3 Uji Reliability dan Variance Extract 78
4.3.1 Uji Reabilitas 78

4.3.2 Uji Validitas.....80
4.4 Analisis Data.....83
4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori.....83
4.4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori Pengamatan Lingkungan.....84
4.4.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori Orientasi Pasar.....84
4.4.1.3 Analisis Faktor Konfirmatori Budaya Organisasi.....85
4.4.1.4 Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Layanan.....86
4.4.1.5 Analisis Faktor Konfirmatori Keunggulan Bersaing.....87
4.4.1.6 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....89
4.4.1.7 Analisis Structural Equation Modelling.....90
4.5 Pengujian Hipotesis.....93
4.5.1 Pengujian Hipotesis 1.....93
4.5.2 Pengujian Hipotesis 2.....94
4.5.3 Pengujian Hipotesis 3.....94
4.5.4 Pengujian Hipotesis 4.....94
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN
5.1 Simpulan.....96
5.1.1 Simpulan Mengenai Hipotesis 1.....96
5.1.2 Simpulan Mengenai Hipotesis 2.....96
5.1.3 Simpulan Mengenai Hipotesis 3.....97
5.1.4 Simpulan Mengenai Hipotesis 4.....97
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....98
5.3 Implikasi Teoritis.....100

5.4 Implikasi Kebijakan.....102

5.5 Keterbatasan Penelitian.....102

5.6 Agenda Penelitian Mendatang.....103

Daftar Pustaka

Lampiran

FEB UNDIP