

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	17
1.3.1 Tujuan Penelitian	17
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	17
1.3.3 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II TELAAH PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 <i>Stakeholder Theory</i>	20
2.1.2 Teori Legitimasi.....	21
2.1.3 Evaluasi Kinerja.....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	43
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	45
2.4.1 Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Bisnis Internal.....	45
2.4.2 Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Lingkungan.....	46
2.4.3 Pengaruh Bisnis Internal terhadap Lingkungan	47
2.4.4 Pengaruh Bisnis Internal terhadap Pelanggan.....	49

2.4.5	Pengaruh Lingkungan terhadap Pelanggan (<i>Perceived</i>)	50
2.4.6	Pengaruh Pelanggan (<i>Perceived</i>) terhadap Keuangan (<i>Perceived</i>) .	52
BAB III METODE PENELITIAN.....		54
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	54
3.1.1	Variabel Eksogen	55
3.1.2	Variabel Endogen.....	56
3.2	Populasi dan Sampel.....	59
3.3	Jenis dan Sumber Data	60
3.4	Metode Pengumpulan Data	61
3.5	Metode Analisis.....	61
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif	61
3.5.2	<i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS)</i> ..	62
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		67
4.1	Deskripsi Umum Responden.....	67
4.2	Analisis Data	70
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	70
4.2.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	72
4.2.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	75
4.2.4	Uji Hipotesis.....	80
4.3	Interpretasi Hasil	83
4.3.1	Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Bisnis Internal	85
4.3.2	Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan terhadap Lingkungan...	86
4.3.3	Pengaruh Bisnis Internal terhadap Lingkungan	88
4.3.4	Pengaruh Bisnis Internal terhadap Pelanggan.....	89
4.3.5	Pengaruh Lingkungan terhadap Pelanggan (<i>Perceived</i>)	90
4.3.6	Pengaruh Pelanggan (<i>Perceived</i>) terhadap Keuangan (<i>Perceived</i>). 91	
BAB V PENUTUP.....		94
5.1	Kesimpulan.....	94
5.2	Keterbatasan Penelitian	96
5.3	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN.....		105