

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1 Service Dominant logic.....	19
2.2 Kinerja perusahaan	27
2.3 Keunggulan Bersaing.....	29
2.4 Implementasi Manajemen Kualitas Total	34
2.4.1 Implementasi Manajemen Kualitas Total Pengaruh terhadap Kinerja perusahaan	39
2.4.2 Implementasi Manajemen Kualitas Total Pengaruh terhadap Keunggulan Bersaing	41
2.5 Kualitas Inovasi.....	42
2.5.1 Kualitas Inovasi terhadap Kinerja Perusahaan	45

2.5.2	Kualitas Inovasi terhadap Kinerja Perusahaan	47
2.6	Kerangka Pemikiran	48
2.7	Hipotesis.....	49
BAB III	METODE PENELITIAN	51
3.1	Variabel Penelitian dan definisi operational variabel	51
3.1.1	Variabel Penelitian	51
3.1.2	Definisi Operational.....	52
3.2	Populasi Sampel	54
3.2.1	Populasi.....	54
3.2.2	Sampel.....	55
3.3	Jenis dan Sumber data	56
3.3.1	Data Primer	56
3.3.2	Data Sekunder.....	57
3.4	Metode Pengumpulan data	57
3.5	Uji Kelayakan Kuisisioner	58
3.5.1	Uji Semantik.....	58
3.6	Uji Statistik	81
3.6.1	Uji validitas.....	81
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	84
3.7	Metode Analisis	85
3.7.1	Analisis SEM	86
3.7.2	Uji Efek Mediasi.....	99
3.8	Uji Hipotesis	100
3.8.1	Pendekatan Critial Ratio.....	101
3.8.2	Pendekatan Probability value.....	102
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	103
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	103
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	103
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	103

4.1.3	Karaktersistik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	104
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia	104
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	105
4.2	Evaluasi SEM	106
4.2.1	Uji Normalitas	106
4.2.2	Uji Outliers	107
4.2.3	Uji Multikolinearitas	109
4.2.4	Uji Index Hoeltler	109
4.3	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	110
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatory (CFA) Konstruk Eksogen	111
4.3.2	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konsruk Endogen.....	113
4.4	Analisis Full model.....	116
4.5	Uji Validitas Konstruk dan Reliabilitas.....	120
4.5.1	Uji Validitas Konstruk	120
4.5.2	Uji Reliabilitas Konstruk	122
4.6	Uji pengaruh langsung, tidak langsung dan total	123
4.7	Uji Efek Mediasi.....	126
4.8	Uji Hipotesis	131
BAB V	PENUTUP.....	138
5.1	Kesimpulan.....	138
5.2	Implikasi Teoritis	143
5.3	Implikasi Manajerial	146
5.4	Keterbatasan Penelitian	148
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	149
DAFTAR PUSTAKA		150
LAMPIRAN.....		162