

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
 BAB II TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Service Dominant Logic</i>	15
2.1.2 <i>Market Orientation</i>	16
2.1.3 <i>Social Media Usage</i>	17
2.1.4 <i>Service Differentiation</i>	19
2.1.5 <i>Marketing performance</i>	21
2.2 Pengembangan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	23

2.2.1	Pengaruh <i>Market Orientation</i> terhadap <i>Marketing Performance</i>	23
2.2.2	Pengaruh <i>Market Orientation</i> terhadap <i>Service Differentiation</i>	24
2.2.3	Pengaruh <i>Social Media Usage</i> terhadap <i>Service Differentiation</i>	25
2.2.4	Pengaruh <i>Social Media Usage</i> terhadap <i>Marketing Performance</i>	26
2.2.5	Pengaruh <i>Service Differentiation</i> terhadap <i>Marketing Performance</i>	27
2.3	Model Penelitian	29
2.3.1	Hipotesis.....	30
2.4	Definisi-Definisi Utama	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis dan Sumber Data	33
3.1.1	Data Primer	33
3.1.2	Data Sekunder.....	33
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi.....	34
3.2.2	Sampel.....	34
3.3	Metode Pengumpulan Data	35
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	37
3.4.1	Uji Validitas.....	37
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	38
3.5	Teknik Analisis	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif	50
4.1.1	Obyek Penelitian	50
4.1.2	Data Deskriptif	51

4.1.3	Gambaran Umum Responden	51
4.2	Analisis Model Penelitian.....	54
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analytic</i>)...54	
4.2.2	Analisis Kelayakan Model Struktural	67
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	71
4.2.4	Evaluasi Asumsi SEM	74
4.3	Hasil Uji Analisis SEM.....	78
4.3.1	Hasil Analisis Pengaruh	78
4.3.2	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	80
4.3.3	R-Square.....	82
4.4	Pengujian Hipotesis dalam Penelitian	83
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	85
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2	86
4.4.3	Pengujian hipotesis 3	87
4.4.4	Pengujian Hipotesis 4	88
4.4.5	Pengujian Hipotesis 5	89
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		90
5.1	Kesimpulan Hipotesis.....	90
5.2	Implikasi Teoritis.....	92
5.3	Implikasi Manajerial.....	94
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	95
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	95
DAFTAR PUSTAKA.....		97
LAMPIRAN.....		107