

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
Daftar Rumus	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	17
1.3.1 Tujuan Penelitian	17
1.3.2 Kegunaan Penelitian	18

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1	Penggunaan Teknologi Informasi	19
2.2	Kompetensi Sumber Daya Manusia	22
2.3	Kualitas Layanan Internal	25
2.4	Strategi Diferensiasi	30
2.5	Keunggulan Bersaing	33
2.6	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Bersaing	38
2.7	Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Keunggulan Bersaing	40
2.8	Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Keunggulan Bersaing	42
2.9	Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing	43
2.10	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis	44
2.10.1	Kerangka Pemikiran Teoritis	44
2.10.2	Hipotesis	45
2.11	Penelitian Terdahulu	45
2.12	Definisi Operasional Variabel	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data	48
3.1.1	Data Primer	48

3.1.2	Data Sekunder	48
3.2	Populasi	49
3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.4	Teknik Analisis	51
3.4.1	Analisis Uji Reliabilitas	51
3.4.2	Analisis Uji Validitas	52
3.4.3	Uji Asumsi Klasik	52
3.4.3.1	Uji Normalitas Data	53
3.4.3.2	Uji Multikolinearitas	53
3.4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	53
3.4.3.4	Uji Autokorelasi	54
3.4.4	Analisis Regresi	55
3.4.5	Menilai <i>Goodnes of Fit</i> Suatu Model.....	56
3.4.5.1	Koefisien Determinasi	56
3.4.5.2	Uji Statistik F	56
3.4.5.3	Uji Statistik t	57

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	59
4.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	61
4.2.1	Pendidikan Terakhir Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61

4.2.2	Umur Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.3	Statistik Deskriptif	62
4.3.1	Variabel Penggunaan Teknologi Informasi	64
4.3.2	Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia	65
4.3.3	Variabel Kualitas Layanan Internal	66
4.3.4	Variabel Strategi Diferensiasi	67
4.3.5	Variabel Keunggulan Bersaing	68
4.4	Uji Kualitas Data	69
4.4.1	Uji Reliabilitas	69
4.4.2	Uji Validitas	70
4.5	Uji Asumsi Klasik	71
4.5.1	Uji Normalitas Data	71
4.5.2	Uji Multikolinearitas	72
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas	73
4.5.4	Uji Autokorelasi	74
4.6	Menilai <i>Goodnes of Fit</i> Suatu Model	75
4.6.1	Koefisien Determinasi	75
4.6.2	Uji Statistik F	76
4.6.3	Uji Statistik t	77
4.7	Pengujian Hipotesis	78
4.7.1	Hipotesis Pertama	78

4.7.2	Hipotesis Kedua	79
4.7.3	Hipotesis Ketiga	79
4.7.4	Hipotesis Keempat	80
4.8	Pembahasan	80
4.8.1	Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Keunggulan Bersaing	80
4.8.2	Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Keunggulan Bersaing	81
4.8.3	Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Keunggulan Bersaing	82
4.8.4	Pengaruh Strategi Diferensiasi terhadap Keunggulan Bersaing	83
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1	Kesimpulan	85
5.2	Implikasi Teoritis	85
5.3	Implikasi Manajerial	88
5.4	Keterbatasan Penelitian	94
5.5	Agenda Penelitian Yang Akan Datang	94

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

Daftar Riwayat Hidup