

DAFTAR ISI

	Halaman
PENGESAHAN TESIS	ii
SERTIFIKASI.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian	7
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	8
2.1 Telaah Pustaka	8
2.1.1 Kinerja Perusahaan	13
2.1.1.1 Kinerja.....	8
2.1.1.2 Pengukuran Kinerja Perusahaan	9
2.1.1.3 Syarat-syarat Pengukuran Kinerja yang Berkualitas.....	14
2.1.1.4 Unsur-unsur Kunci dalam Pengukuran Kinerja	16
2.1.1.5 Langkah-langkah Pengukuran Kinerja.....	18
2.1.1.6 Indikator Kinerja Kunci/Key Performance Indicator	21
2.1.1.7 Manfaat Pengukuran Kinerja	22
2.1.2 Produk.....	25
2.1.3 <i>Service Delivery</i>	29
2.1.4 Kompetensi	38
2.2 Pengembangan Hipotesis	44
2.2.1 Pengaruh Produk terhadap Kinerja	44
2.2.2 Pengaruh <i>Service delivery</i> terhadap Kinerja	45
2.2.3 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja.....	46
2.3 Penelitian Terdahulu	48
2.4 Variabel dan Indikator Variabel.....	50
2.4.1 Variabel Produk	51
2.4.2 Variabel <i>Service delivery</i>	51
2.4.3 Variabel Kompetensi.....	52
2.4.4 Variabel Kinerja Perusahaan.....	54

2.5 Pengembangan Model Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Perencanaan Penelitian	56
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	56
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	59
3.5 Populasi dan Sampel.....	59
3.5.1 Populasi	59
3.5.2 Sampel	60
3.6 Metode Analisis Data.....	60
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	60
3.6.2 Uji Validitas.....	61
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	61
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	62
3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
3.6.6 Uji Kelayakan Model.....	65
3.6.7 Pengujian Hipotesis	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Karakteristik Responden	68
4.1.1 Jenis Kelamin Responden	68
4.1.2 Lama menjadi Pelanggan	69
4.2 Analisis Deskripsi Variabel	69
4.2.1 Deskripsi Variabel Produk	70
4.2.2 Deskripsi Variabel <i>Service Delivery</i>	71
4.2.3 Deskripsi Variabel Kompetensi	73
4.2.4 Deskripsi Variabel Kinerja Perusahaan	74
4.3 Analisis Kuantitatif	76
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	76
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	80
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	82
4.3.5 Uji F	83
4.3.6 Analisis Koefisien Determinasi	84
4.4 Pembahasan.....	84
4.4.1 Pengaruh Produk terhadap Kinerja Perusahaan	85
4.4.2 Pengaruh <i>Service Delivery</i> terhadap Kinerja Perusahaan	86
4.4.3 Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Perusahaan	88
BAB V PENUTUP	89
5.1 Ringkasan Penelitian.....	89
5.2 Kesimpulan	90

5.2.1	Hipotesis 1.....	90
5.2.2	Hipotesis 2.....	90
5.2.3	Hipotesis 3.....	90
5.2.4	Kesimpulan mengenai Masalah Penelitian	91
5.3	Implementasi Teoritis	91
5.4	Implementasi Manajerial.....	92
5.5	Keterbatasan Penelitian.....	94
5.6	Agenda Penelitian Yang Akan Datang	94
DAFTAR PUSTAKA.....		xiv
LAMPIRAN		

