

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Surat Pernyataan keaslian Tesis	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang penelitian.....	1
1.2 Perumusan masalah	11
1.3 Tujuan dan manfaat penelitian	12
1.3.1 Tujuan penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	13
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL ...	14
2.1 Telaah Pustaka	14
2.1.1 Kualitas layanan	14
2.1.2 Interaksi antar departemen.....	16
2.1.3 Sistem Informasi Pemasaran.....	19
2.1.4 Pengamatan lingkungan	22
2.1.5 Kinerja Perusahaan.. ..	25
2.1.6 Penelitian terdahulu.....	27

2.2	Pengembangan Model.....	33
2.2.1	Kerangka pemikiran teoritis	33
2.2.2	Hipotesis	34
2.2.3	Definisi Operasional	34
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Desain Penelitian	37
3.2	Jenis dan Sumber Data	38
3.3	Populasi dan Sampel	39
3.3.1	Populasi.....	39
3.3.2	Sampel.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data	40
3.4.1	Interview.....	40
3.4.2	Kuesioner.....	41
3.5	Teknik Analisis.....	42
3.5.1	Analisis Kualitatif.....	43
3.5.2	Analisis Kuantitatif... ..	43
BAB IV ANALISIS DATA		53
4.1.	Pendahuluan.....	53
4.2.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	54
4.3.	Data Deskriptif	54
4.4.	Proses Pengujian dan Analisis Data	58
4.5.	Analisis Faktor Konfirmatori	60
4.5.1.	Analisis Konstruk Eksogen	61
4.5.2.	Analisis Konstruk Endogen	65
4.6.	Structural Equation Modelling	68
4.7.	Evaluasi Atas Asumsi Aplikasi SEM	70
4.7.1.	Pengujian Normalitas Data	70
4.7.2.	Pengujian Outliers	72
4.7.3.	Pengujian Multicollinearity dan Singularity ..	74

4.7.4.	Pengujian Terhadap Nilai Residual	76
4.8.	Pengujian Hipotesis	77
4.8.1.	Pengujian Hipotesis 1	78
4.8.2.	Pengujian Hipotesis 2	78
4.8.3.	Pengujian Hipotesis 3	78
4.8.4.	Pengujian Hipotesis 4	78
4.9.	Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	79
4.9.1.	Pembahasan Hipotesis 1	79
4.9.2.	Pembahasan Hipotesis 2	80
4.9.3.	Pembahasan Hipotesis 3	81
4.9.4.	Pembahasan Hipotesis 4	81
4.10.	Analisis Efek Antar Konstruk.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN 84

5.1	Kesimpulan Hipotesis.....	84
5.1.1	Hipotesis 1.....	84
5.1.2	Hipotesis 2.....	85
5.1.3	Hipotesis 3.....	85
5.1.4	Hipotesis 4.....	86
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian.....	87
5.3	Implikasi Teoritis	90
5.4	Implikasi Kebijakan Manajemen	91
5.5	Keterbatasan Penelitian	95
5.6	Agenda Penelitian Mendatang	96

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP