

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.5 Sistematika Penelitian.....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 Konsep <i>Supply Chain Management</i>	18
2.1.2 Voluntary Performance	25
2.1.3 Komunikasi	27
2.1.4 Kualitas Layanan.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Pengaruh Antar Variabel	36
2.3.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Hubungan	36
2.3.2 Pengaruh Komunikasi Terhadap Voluntary Performance	36

2.3.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Hubungan	37
2.3.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	39
2.3.5	Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	39
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	40
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	42
3.2	Jenis dan Sumber Data	47
3.3	Populasi dan Sampel	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data	48
3.5	Teknik Analisis Data	49
3.5.1	Structural Equation Model (SEM)	49
3.5.2	Partial Least Square (PLS)	49
BAB IV ANALISIS DATA		55
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif	55
4.1.1	Rincian Penyebaran Kuesioner	55
4.1.2	Deskripsi Profil Responden	57
4.1.3	Deskripsi Profil Perusahaan	61
4.2	Proses dan Hasil Analisis	63
4.2.1	Menilai Outer Model atau Uji Pengukuran	64
4.2.2	Pengujian Model Struktural (<i>Measurement Inner Model</i>)	74
4.2.3	Pengujian Validitas Model Keseluruhan (<i>Outer dan Inner Model</i>)	76
4.3	Pengujian Hipotesis	78
4.3.1	Hipotesis 1 (H1) – Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Hubungan	80

4.3.2	Hipotesis 2 (H2) – Pengaruh Komunikasi Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	81
4.3.3	Hipotesis 3 (H3) – Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Hubungan.....	83
4.3.4	Hipotesis 4 (H4) – Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	84
4.3.5	Hipotesis 5 (H5) – Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	85
4.4	Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis	86
4.4.1	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Hubungan	86
4.4.2	Pengaruh Komunikasi Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	87
4.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kualitas Hubungan	89
4.4.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	90
4.4.5	Pengaruh Kualitas Hubungan Terhadap <i>Voluntary Performance</i>	91
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Implikasi Manajerial.....	96
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	97
5.4	Agenda Penelitian Yang Akan Mendatang.....	97
DAFTAR PUSTAKA		99
LAMPIRAN.....		109