

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Sertifikasi.....	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
Abstrack	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar.....	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	8
1.4 Keterbatasan Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
TEORITIS	11
2.1 Telaah Pustaka.	11
2.1.1 Kinerja Perusahaan.....	11
2.1.2 Keunggulan Kompetitif.....	13
2.1.3 Pengaruh Kompetensi Teknologi Informasi terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja perusahaan.....	19

2.1.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap keunggulan kompetitif dan kinerja perusahaan	22
2.1.5 Penelitian Terdahulu	32
2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	35
2.3 Indikator Variabel	36
2.3.1 Indikator variabel kinerja perusahaan	36
2.3.2 Indikator variabel Kompetensi Teknologi informasi.....	38
2.3.3 Indikator variabel Kualitas Pelayanan	38
2.3.4 Indikator variabel Keunggulan kompetitif	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Pendahuluan	40
3.2 Desain penelitian	40
3.3 Jenis dan Sumber Data	41
3.4 Populasi dan sampel	42
3.4.1 Populasi	42
3.4.2 Sampel	42
3.5 Metode Pengumpulan Data	43
3.5.1 Metode Angket	43
3.5.2 Metode Wawancara	43
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	44
3.6.1 Uji Validitas (<i>Test of Validity</i>)	44
3.6.2 Uji Reliabilitas (<i>Test of Reliability</i>)	44
3.7 Teknik Analisis Data	46
BAB IV ANALISIS DATA	55
4.1 Gambaran umum objek penelitian dan data deskriptif	55
4.1.1 Profil PT. Kimia Farma (Persero) Tbk	55
4.1.2 PT. Kimia Farma Apotek Wilayah Bisnis Manager Semarang	56
4.1.3 Struktur Organisasi PT Kimia Farma Apotek	58

4.1.4	Visi dan Misi PT. Kimia Farma (Persero) Tbk	60
4.2	Gambaran Umum Responden	60
4.2.1	Responden berdasarkan Usia	61
4.2.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.3	Responden berdasarkan Masa Kerja	63
4.2.4	Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.2.5	Responden berdasarkan Kepangkatan.....	64
4.3	Proses dan Hasil Analisis Data	64
4.3.1	Langkah 1: Pengembangan Model Berdasarkan Teori ...	64
4.3.2	Langkah 2: Menyusun Diagram Alur (<i>Path Diagram</i>)...	65
4.3.3	Langkah 3: Persamaan Struktural dan Model Pengukuran	65
4.3.4	Langkah 4: Memilih Matriks Input dan Teknik Estimasi	65
4.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	66
4.3.4.1.1	Analisis Faktor Konfirmatori Kinerja Perusahaan	66
4.3.4.1.2	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Kompetensi TI.....	67
4.3.4.1.3	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Kualitas Pelayanan	68
4.3.4.1.4	Analisis Faktor Konfirmatori Konstruksi Keunggulan Kompetitif.....	69
4.3.4.2	Analisis <i>Structural Equation Modeling</i>	70
4.3.5	Langkah 5: Menilai Problem Identifikasi	73
4.3.6	Langkah 6: Evaluasi Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	73
4.3.6.1	Evaluasi <i>Univariate Outlier</i>	73
4.3.6.2	Evaluasi <i>Multivariate Outlier</i>	74
4.3.6.3	Uji Normalitas Data	75
4.3.6.4	Evaluasi atas Multikolinearitas dan Singularitas ...	77
4.3.6.5	Uji Kesesuaian – <i>Goodness of fit</i>	77
4.3.7	Analisis atas Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect	78

4.3.8	Langkah 7: Interpretasi dan Modifikasi Model.....	80
4.4	Validitas Dan Reliabilitas	80
4.4.1	Convergent Validity	80
4.4.2	Discriminant Validity	81
4.4.3	Uji Reliabilitas dan Variance Extract.....	82
4.4.3.1	Construct Reliability	82
4.4.3.2	Variance Extract	82
4.4.4	Analisa Deskriptif untuk perhitungan angka indeks berdasarkan identitas responden	85
4.5	Pengujian Hipotesis Penelitian.....	86
4.5.1	Uji Hipotesis 1.....	86
4.5.2	Uji Hipotesis 2.....	87
4.5.3	Uji Hipotesis 3.....	87
4.5.4	Uji Hipotesis 4.....	88
4.5.5	Uji Hipotesis 5.....	88
4.6	Simpulan Bab IV	88
 BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		90
5.1	Kesimpulan Hipotesis	90
5.1.1	Kesimpulan Hipotesis 1	90
5.1.2	Kesimpulan Hipotesis 2	91
5.1.3	Kesimpulan Hipotesis 3	91
5.1.4	Kesimpulan Hipotesis 4	91
5.1.5	Kesimpulan Hipotesis 5	92
5.2	Kesimpulan Masalah Penelitian	92
5.3	Implikasi Teoritis	93
5.4	Implikasi Manajerial	94
5.5	Keterbatasan Penelitian	98
5.6	Agenda Penelitian Mendatang	99
 DAFTAR PUSTAKA		100