

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
ABSTRACT .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.5 Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>19</b>
2.1 Service Dominant logic.....	19
2.2 Kinerja perusahaan .....	27
2.3 Keunggulan Bersaing.....	29
2.4 Implementasi Manajemen Kualitas Total .....	34
2.4.1 Implementasi Manajemen Kualitas Total Pengaruh terhadap Kinerja perusahaan .....	39
2.4.2 Implementasi Manajemen Kualitas Total Pengaruh terhadap Keunggulan Bersaing .....	41
2.5 Kualitas Inovasi.....	42
2.5.1 Kualitas Inovasi terhadap Kinerja Perusahaan .....	45

2.5.2	Kualitas Inovasi terhadap Kinerja Perusahaan .....	47
2.6	Kerangka Pemikiran .....	48
2.7	Hipotesis.....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>51</b>
3.1	Variabel Penelitian dan definisi operational variabel .....	51
3.1.1	Variabel Penelitian .....	51
3.1.2	Definisi Operational.....	52
3.2	Populasi Sampel .....	54
3.2.1	Populasi.....	54
3.2.2	Sampel.....	55
3.3	Jenis dan Sumber data .....	56
3.3.1	Data Primer .....	56
3.3.2	Data Sekunder .....	57
3.4	Metode Pengumpulan data .....	57
3.5	Uji Kelayakan Kuisisioner .....	58
3.5.1	Uji Semantik.....	58
3.6	Uji Statistik .....	81
3.6.1	Uji validitas.....	81
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	84
3.7	Metode Analisis .....	85
3.7.1	Analisis SEM .....	86
3.7.2	Uji Efek Mediasi.....	99
3.8	Uji Hipotesis .....	100
3.8.1	Pendekatan Critial Ratio.....	101
3.8.2	Pendekatan Probability value.....	102
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>103</b>
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	103
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	103
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian .....	103

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	104
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia .....	104
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	105
4.2	Evaluasi SEM .....	106
4.2.1	Uji Normalitas .....	106
4.2.2	Uji Outliers .....	107
4.2.3	Uji Multikolinearitas .....	109
4.2.4	Uji Index Hoeltter .....	109
4.3	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	110
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatory (CFA) Konstruk Eksogen .....	111
4.3.2	Analisis Faktor Konfirmatori (CFA) Konstruk Endogen.....	113
4.4	Analisis Full model.....	116
4.5	Uji Validitas Konstruk dan Reliabilitas.....	120
4.5.1	Uji Validitas Konstruk .....	120
4.5.2	Uji Reliabilitas Konstruk .....	122
4.6	Uji pengaruh langsung, tidak langsung dan total .....	123
4.7	Uji Efek Mediasi.....	126
4.8	Uji Hipotesis .....	131
 <b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>138</b>
5.1	Kesimpulan.....	138
5.2	Implikasi Teoritis .....	143
5.3	Implikasi Manajerial .....	146
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	148
5.5	Agenda Penelitian Mendatang.....	149
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>150</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>162</b>