

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	12
1.4.2 Kegunaan Praktis	13
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA & PENGEMBANGAN MODEL	
PENELITIAN	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 <i>Service Dominant Logic</i>	15
2.1.2 <i>Market Orientation</i>	16
2.1.3 <i>Social Media Usage</i>	17
2.1.4 <i>Service Differentiation</i>	19
2.1.5 <i>Marketing performance</i>	21
2.2 Pengembangan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	23

2.2.1	<i>Pengaruh Market Orientation terhadap Marketing Performance</i>	23
2.2.2	<i>Pengaruh Market Orientation terhadap Service Differentiation</i>	24
2.2.3	<i>Pengaruh Social Media Usage terhadap Service Differentiation</i>	25
2.2.4	<i>Pengaruh Social Media Usage terhadap Marketing Performance</i>	26
2.2.5	<i>Pengaruh Service Differentiation terhadap Marketing Performance</i>	27
2.3	Model Penelitian	29
2.3.1	Hipotesis	30
2.4	Definisi-Definisi Utama	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Jenis dan Sumber Data	33
3.1.1	Data Primer	33
3.1.2	Data Sekunder	33
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel	34
3.3	Metode Pengumpulan Data	35
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	37
3.4.1	Uji Validitas	37
3.4.2	Uji Reliabilitas	38
3.5	Teknik Analisis	38
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif	50
4.1.1	Obyek Penelitian	50
4.1.2	Data Deskriptif	51

4.1.3	Gambaran Umum Responden	51
4.2	Analisis Model Penelitian.....	54
4.2.1	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analytic</i>)...54	
4.2.2	Analisis Kelayakan Model Struktural	67
4.2.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk.....	71
4.2.4	Evaluasi Asumsi SEM	74
4.3	Hasil Uji Analisis SEM.....	78
4.3.1	Hasil Analisis Pengaruh	78
4.3.2	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	80
4.3.3	R-Square	82
4.4	Pengujian Hipotesis dalam Penelitian	83
4.4.1	Pengujian Hipotesis 1	85
4.4.2	Pengujian Hipotesis 2	86
4.4.3	Pengujian hipotesis 3	87
4.4.4	Pengujian Hipotesis 4	88
4.4.5	Pengujian Hipotesis 5	89
 BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN		90
5.1	Kesimpulan Hipotesis.....	90
5.2	Implikasi Teoritis.....	92
5.3	Implikasi Manajerial.....	94
5.4	Keterbatasan Penelitian	95
5.5	Agenda Penelitian Mendatang	95
 DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN.....		107