

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	12
1.3    Tujuan Penelitian.....	13
1.4    Manfaat Penelitian.....	14
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	14
1.4.2    Manfaat Praktis .....	14
1.5    Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	16
2.1    Landasan Teori .....	16
2.1.1    Resources-Based Theory .....	16
2.1.2 <i>Intellectual Capital</i> .....	18
2.1.2.1    Pengukuran <i>Intellectual Capital</i> .....	21
2.1.2.2    Komponen <i>Intellectual Capital</i> .....	22
2.1.3    Kinerja Perusahaan .....	27
2.1.4    Hubungan antara Resource-Based Theory dengan <i>Intellectual Capital</i> .....	27
2.2    Penelitian Terdahulu .....	30
2.3    Kerangka Pemikiran .....	34
2.4    Pengembangan Hipotesis .....	36

2.4.1	Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Biaya Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan.....	36
2.4.2	Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Nilai Tambah Sumber Daya Manusia.....	37
2.4.3	Pengaruh Proses Operasi yang Efisien Terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan.....	38
2.4.4	Pengaruh Nilai Tambah Sumber Daya Manusia Terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan.....	39
2.4.5	Pengaruh Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan Terhadap Kinerja Perusahaan.....	40
2.4.6	Pengaruh Nilai Tambah Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Perusahaan.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		44
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	44
3.1.1	Variabel Independen .....	44
3.1.1.1	Kapasitas Inovasi.....	44
3.1.1.2	Proses Operasi yang Efisien.....	45
3.1.1.3	Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan .....	46
3.1.1.4	Nilai Tambah Sumberdaya Manusia .....	47
3.1.2	Variabel Dependen.....	49
3.2	Populasi dan Sampel .....	50
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	51
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	51
3.5	Metode Analisis.....	52
3.5.1	Inner Model.....	53
3.5.2	Outer Model .....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....		56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.2	Analisis Data .....	58
4.2.1	Statistik Deskriptif .....	58
4.2.1.1	Kapasitas Inovasi.....	59
4.2.1.2	Proses Operasi Perusahaan yang Efisien.....	60
4.2.1.3	Nilai Tambah Sumberdaya Manusia .....	62
4.2.1.4	Pemeliharaan hubungan dengan pelanggan .....	64
4.2.1.5	Kinerja Keuangan.....	65
4.3	Pengujian Partial Least Square (PLS) .....	67

4.3.1	Evaluasi Measurement (Outer Model).....	67
4.3.1.1	Convergent Validity .....	67
4.3.1.2	Discriminant Validity .....	69
4.3.1.3	Composite Reliability.....	70
4.3.2	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	72
4.3.3	Pengujian Hipotesis .....	73
4.3.3.1	Pengujian Hipotesis Pengaruh Kapasitas Inovasi terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan .....	74
4.3.3.2	Pengujian Hipotesis Pengaruh Kapasitas Inovasi terhadap Nilai Tambah Sumberdaya Manusia .....	74
4.3.3.3	Pengujian Hipotesis Pengaruh Proses Operasi yang Efisien terhadap Biaya Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan .....	75
4.3.3.4	Pengujian Hipotesis Pengaruh Nilai Tambah Sumberdaya Manusia terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan...76	
4.3.3.5	Pengujian Hipotesis Pengaruh Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan .....	77
4.3.3.6	Pengujian Hipotesis Pengaruh Nilai Tambah Sumberdaya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan .....	77
4.4	Pembahasan .....	78
4.4.1	Pengaruh Kapasitas Inovasi terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan .....	78
4.4.2	Pengaruh Kapasitas Inovasi terhadap Nilai Tambah Sumberdaya Manusia.....	79
4.4.3	Pengaruh Proses Operasi yang Efisien terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan.....	79
4.4.4	Pengaruh Nilai Tambah Sumberdaya Manusia terhadap Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan .....	80
4.4.5	Pengaruh Pemeliharaan Hubungan dengan Pelanggan terhadap Kinerja Perusahaan .....	82
4.4.6	Pengaruh Nilai Tambah Sumberdaya Manusia terhadap Kinerja Perusahaan .....	83
BAB V PENUTUP .....		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	87
5.3	Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA .....		89
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		91