

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	13
2.1.1 <i>The Resource-based Theory</i>	13
2.1.2 Kerangka Kerja <i>Intellectual Capital</i>	17
2.1.3 Pengukuran <i>Intellectual Capital</i>	19
2.1.4 Komponen <i>Intellectual Capital</i>	20
2.1.4.1 Kapasitas Inovasi.....	23
2.1.4.2 Proses Operasi yang Efisien.....	24
2.1.4.3 Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah	25
2.1.4.4 Hubungan Pelanggan yang Terjaga.....	25

2.1.4.5 Kinerja Perusahaan	26
2.1.5 Hubungan antara RBT dengan <i>Intellectual Capital</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.4 Hipotesis	32
2.4.1 Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Biaya Penjagaan Hubungan Pelanggan.....	33
2.4.2 Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Sumberdaya Manusia yang Bernilai Tambah	34
2.4.3 Pengaruh proses Operasi yang Efisien Terhadap Hubungan Pelanggan yang Terjaga.....	35
2.4.4 Pengaruh Sumberdaya Manusia yang Bernilai Tambah Terhadap Hubungn Pelanggan yang Terjaga	36
2.4.5 Pengaruh Biaya Penjagaan Hubungan Pelanggan Terhadap Kinerja	37
2.4.6 Pengaruh Sumberdaya Manusia yang Bernilai Tambah Terhadap Kinerja.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.1.1 Variable Independen.....	40
3.1.1.1 Kapasitas Inovasi.....	40
3.1.1.2 Proses Operasi yang Efisien.....	42
3.1.1.3 Hubungan Pelanggan yang Terjaga	43
3.1.1.4 Sumberdaya Manusia yang Bernilai Tambah	45
3.1.2 Variable Dependen	47
3.2 Populasi dan Sampel	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	46
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.5 Metode Analisis	49
3.5.1 Inner Model.....	50
3.5.2 Outer Model.....	51

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

4.1	Deskripsi Objek Penelitian	52
4.2	Statistik Deskriptif	53
4.3	Analisis data.....	58
4.3.1	Menilai <i>Outer Model</i> atau <i>Measurement Model</i>	58
4.3.2	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	62
4.3.3	Pengujian Goodness of Fit Model.....	64
4.3.4	Pengujian Hipotesis	65
4.3.4.1	Pengujian Hipotesis 1 (Kapasitas inovasi memiliki hubungan yang positif dengan biaya penjaan hubungan konsumen).....	66
4.3.4.2	Pengujian Hipotesis 2 (Kapasitas inovasi memiliki hubungan yang positif dengan sumberdaya manusia yang bernilai tambah).....	66
4.3.4.3	Pengujian Hipotesis 3 (Proses operasi yang efisien memiliki hubungan yang negatif dengan biaya penjaan hubungan konsumen).....	67
4.3.4.4	Pengujian Hipotesis 4 (Sumberdaya manusia yang bernilai tambah memiliki hubungan positif dengan hubungan konsumen yang terjaga).....	67
4.3.4.5	Pengujian Hipotesis 5 (Biaya penjaan hubungan konsumen memiliki hubungan yang positif dengan kinerja perusahaan).....	68
4.3.4.6	Pengujian Hipotesis 6 (Sumberdaya manusia yang bernilai tambah memiliki hubungan yang positif dengan kinerja perusahaan)	68
4.4	Pembahasan	68
4.4.1	Kapasitas inovasi memiliki hubungan yang positif dengan biaya penjaan hubungan konsumen	68
4.4.2	Kapasitas inovasi memiliki hubungan yang positif dengan sumberdaya manusia yang bernilai tambah	69

4.4.3	Proses operasi yang efisien memiliki hubungan yang positif dengan hubungan pelanggan yang terjaga	71
4.4.4	Sumberdaya manusia yang bernilai tambah memiliki hubungan yang positif dengan hubungan pelanggan yang terjaga	72
4.4.5	Biaya penjagaan hubungan pelanggan memiliki hubungan yang positif dengan kinerja	73
4.4.6	Sumberdaya manusia yang bernilai tambah memiliki hubungan yang positif dengan kinerja	74
BAB V PENUTUP.....		76
5.1	Simpulan.....	76
5.2	Keterbatasan.....	77
5.3	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN – LAMPIRAN		82