

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan dan Kegunaan Masalah	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 <i>Resource Based Theory</i>	14
2.1.2 Konsep <i>Input-Process-Output</i>	17
2.1.3 <i>Intellectual Capital</i>	18
2.1.4 Komponen <i>Intellectual Capital</i>	19
2.1.4.1 Kapasitas Inovasi.....	22
2.1.4.2 Operasi yang Efisien	23
2.1.4.3 Hubungan Konsumen yang Baik	23
2.1.4.4 Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah	24
2.1.4.5 Kinerja Perusahaan.....	25
2.1.5 Pengukuran <i>Intellectual Capital</i>	26
2.1.6 Aplikasi Perspektif <i>Resource Based</i> ke dalam Perspektif <i>Intellectual Capital</i>	27
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	36
2.4 Pengembangan Hipotesis	36
2.4.1 Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Hubungan Konsumen	

yang Baik	37
2.4.2 Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah.....	38
2.4.3 Pengaruh Operasi yang Efisien Terhadap Hubungan Konsumen yang Baik.....	39
2.4.4 Pengaruh Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah Terhadap Hubungan Konsumen yang Baik	40
2.4.5 Pengaruh Hubungan Konsumen yang Baik Terhadap Kinerja Perusahaan	41
2.4.6 Pengaruh Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah Terhadap Kinerja Perusahaan	42
BAB III METODE PENELITIAN	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 Hubungan Konsumen yang Baik	46
3.1.1.3 Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah	47
3.1.1.4 Operasi yang Efisien.....	48
3.1.2 Variabel Dependen	49
3.2 Populasi dan Sampel.....	50
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	50
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.5 Metode Analisis.....	51
3.5.1 Inner Model.....	53
3.5.1 Outer Model	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	56
4.2 Analisis Data	58
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	58
4.2.1.1 Statistik Deskriptif Variabel Independen.....	59
4.2.1.1.1 Kapasitas Inovasi.....	59
4.2.1.1.2 Proses Operasi yang Efisien.....	61
4.2.1.1.3 Hubungan Konsumen yang Baik.....	62
4.2.1.1.4 Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah.....	63
4.2.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Dependen	64
4.2.1.2.1 Kinerja Perusahaan.....	65
4.2.2 Analisis <i>Partial Least Square</i>	66
4.2.2.1 Menilai Outer Model	66
4.2.2.1.1 <i>Convergent Validity</i>	66
4.2.2.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	68
4.2.2.1.3 <i>Composite Reliability</i>	69
4.2.2.2 Menilai <i>Inner Model</i>	69
4.2.3 Pengujian Hipotesis	71

4.2.3.1	Pengujian Hipotesis 1	72
4.2.3.2	Pengujian Hipotesis 2	73
4.2.3.3	Pengujian Hipotesis 3	73
4.2.3.4	Pengujian Hipotesis 4	74
4.2.3.5	Pengujian Hipotesis 5	75
4.2.3.6	Pengujian Hipotesis 6	75
4.3	Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis.....	76
4.3.1	Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Hubungan Konsumen yang Baik	76
4.3.2	Pengaruh Kapasitas Inovasi Terhadap Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah.....	77
4.3.3	Pengaruh Operasi yang Efisien Terhadap Hubungan Konsumen yang Baik.....	78
4.3.4	Pengaruh Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah Terhadap Hubungan Konsumen yang Baik	79
4.3.5	Pengaruh Hubungan Konsumen yang Baik Terhadap Kinerja Perusahaan	79
4.3.6	Pengaruh Sumber Daya Manusia yang Bernilai Tambah Terhadap Kinerja Perusahaan	80
BAB V PENUTUP		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	85
5.3	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		91