

# DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis/Sertifikat .....	ii
Halaman Pengesahan tesis.....	iii
Motto dan Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar .....	xvi
Daftar Lampiran .....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2Fenomena Gap.....	10
1.3Rumusan Masalah .....	14
1.4Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	16
1.4.1. Tujuan Penelitian.....	16
1.4.2Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II    TELAAH PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS .....	18
2.1 Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	18

2.2 Model Konseptual Strategi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan .....	19
2.3 Kualitas Pelayanan.....	21
2.4 Keluasan Jaringan Keagenan (Worldwide Agency Networks).....	22
2.5 Penerapan Teknologi “ONLINE” .....	25
2.6 Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Berkelanjutan.....	27
2.7 Jaringan Keagenan yang Luas Berpengaruh Langsung Terhadap Keunggulan Bersaing Berkelanjutan .....	30
2.8 Penerapan Teknologi ONLINE Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing Berkelanjutan .....	30
2.9 Penelitian Terdahulu .....	31
2.10 Hubungan Penelitian Ini dengan Penelitian Terdahulu .....	33
2.11 Pengembangan Model Penelitian.....	33
2.11.1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	33
2.11.2 Hipotesis Penelitian .....	35
2.11.3 Definisi Operasional.....	35
2.11.4 Dimensionalitas Variabel .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Penentuan Obyek Penelitian .....	40
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	40
3.2.1 Data Primer.....	40
3.2.2 Data Sekunder .....	41
3.3. Populasi dan Sampel .....	41
3.3.1 Populasi .....	41
3.3.2 Sampel .....	43
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	44

3.5	Metode Analisis Data.....	46
3.5.1	Analisis Kualitatif.....	46
3.5.2	Analisis Kuantitatif.....	48
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1	Deskripsi Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif .....	56
4.1.1	Deskripsi Umum Obyek Penelitian .....	56
4.1.2	Data Deskriptif .....	57
4.2	Angka Index .....	59
4.2.1	Keluasan Jaringan Keagenan.....	60
4.2.2	Penerapan Teknologi ONLINE .....	62
4.2.3	Kualitas Pelayanan .....	64
4.2.4	Keunggulan Bersaing Berkelanjutan .....	66
4.3	Proses dan Hasil Analisis Data.....	69
4.3.1	Proses Analisis Data .....	69
4.3.1.1	Uji Validitas Instrumen/Kuesioner .....	69
4.3.1.2	Uji Reliabilitas Instrumen/Kuesioner .....	73
4.3.2	Proses Analisis Data .....	77
4.3.3	Analisis Faktor Konfirmatori .....	80
4.3.4	Structural Equation Modelling (SEM) .....	87
4.3.5	Evaluasi Normalitas Data .....	92
4.3.6	Evaluasi Outliers .....	93
4.3.6.1	Univariate Outliers.....	93
4.3.6.2	Multivariate Outliers.....	94
4.3.7	Evaluasi atas Multico Linearity dan Singularity .....	95
4.3.8	Pengujian Terhadap Residual .....	95

	4.3.9 Uji Reliabilitas dan Variance Extract .....	96
	4.3.9.1 Uji Reliabilitas .....	96
	4.3.9.2 Variance Extract.....	96
	4.4 Pengujian Hipotesis .....	98
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN .....	101
	5.1 Ringkasan Penelitian .....	101
	5.2 Kesimpulan.....	103
	5.3 Kesimpulan mengenai Masalah Penelitian .....	106
	5.4 Implikasi Teoritis .....	113
	5.5 Implikasi Kebijakan/Manajerial .....	115
	5.6 Keterbatasan Penelitian .....	121
	5.7 Agenda Penelitian Mendatang .....	121