

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| Halaman Judul .....                         | i              |
| Sertifikasi .....                           | ii             |
| Halaman Pengesahan .....                    | iii            |
| Abstract .....                              | iv             |
| Abstrak .....                               | v              |
| Kata Pengantar .....                        | vi             |
| Daftar Tabel .....                          | xiii           |
| Daftar Gambar .....                         | xv             |
| Daftar Lampiran .....                       | xvi            |
| Daftar Rumus .....                          | xvii           |
| <br>  |                |
| <b>BAB I      PENDAHULUAN</b>               |                |
| 1.1    Latar Belakang Masalah .....         | 1              |
| 1.2    Perumusan Masalah .....              | 16             |
| 1.3    Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... | 17             |
| 1.3.1    Tujuan Penelitian .....            | 17             |
| 1.3.2    Kegunaan Penelitian .....          | 18             |

## **BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL**

|      |  |    |
|------|--|----|
| 2.1  | Penggunaan Teknologi Informasi .....                                       | 19 |
| 2.2  | Kompetensi Sumber Daya Manusia .....                                       | 22 |
| 2.3  | Kualitas Layanan Internal .....  | 25 |
| 2.4  | Strategi Diferensiasi .....  | 30 |
| 2.5  | Keunggulan Bersaing .....  | 33 |
| 2.6  | Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Bersaing ..... | 38 |
| 2.7  | Pengaruh Kompetensi SDM Terhadap Keunggulan Bersaing .....                 | 40 |
| 2.8  | Pengaruh Kualitas Layanan Internal Terhadap Keunggulan Bersaing .....      | 42 |
| 2.9  | Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing .....          | 43 |
| 2.10 | Kerangka Pemikiran Teoritis dan Hipotesis .....                            | 44 |
|      | 2.10.1 Kerangka Pemikiran Teoritis .....                                   | 44 |
|      | 2.10.2 Hipotesis .....   | 45 |
| 2.11 | Penelitian Terdahulu .....   | 45 |
| 2.12 | Definisi Operasional Variabel .....  | 47 |

## **BAB III METODE PENELITIAN**

|     |                             |    |
|-----|-----------------------------|----|
| 3.1 | Jenis dan Sumber Data ..... | 48 |
|     | 3.1.1 Data Primer .....     | 48 |

|         |  |    |
|---------|--|----|
| 3.1.2   | Data Sekunder .....                            | 48 |
| 3.2     | Populasi .....                                 | 49 |
| 3.3     | Metode Pengumpulan Data .....                  | 50 |
| 3.4     | Teknik Analisis .....                          | 51 |
| 3.4.1   | Analisis Uji Reliabilitas .....                | 51 |
| 3.4.2   | Analisis Uji Validitas .....                   | 52 |
| 3.4.3   | Uji Asumsi Klasik .....                        | 52 |
| 3.4.3.1 | Uji Normalitas Data .....                      | 53 |
| 3.4.3.2 | Uji Multikolinearitas .....                    | 53 |
| 3.4.3.3 | Uji Heteroskedastisitas .....                  | 53 |
| 3.4.3.4 | Uji Autokorelasi .....                         | 54 |
| 3.4.4   | Analisis Regresi .....                         | 55 |
| 3.4.5   | Menilai <i>Goodnes of Fit</i> Suatu Model..... | 56 |
| 3.4.5.1 | Koefisien Determinasi .....                    | 56 |
| 3.4.5.2 | Uji Statistik F .....                          | 56 |
| 3.4.5.3 | Uji Statistik t .....                          | 57 |

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.1   | Gambaran Umum Perusahaan .....                                | 59 |
| 4.2   | Gambaran Umum Responden Penelitian .....                      | 61 |
| 4.2.1 | Pendidikan Terakhir Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 61 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.2.2 | Umur Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....  | 62 |
| 4.3   | Statistik Deskriptif .....                      | 62 |
| 4.3.1 | Variabel Penggunaan Teknologi Informasi .....   | 64 |
| 4.3.2 | Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia .....   | 65 |
| 4.3.3 | Variabel Kualitas Layanan Internal .....        | 66 |
| 4.3.4 | Variabel Strategi Diferensiasi .....            | 67 |
| 4.3.5 | Variabel Keunggulan Bersaing .....              | 68 |
| 4.4   | Uji Kualitas Data .....                         | 69 |
| 4.4.1 | Uji Reliabilitas .....                          | 69 |
| 4.4.2 | Uji Validitas .....                             | 70 |
| 4.5   | Uji Asumsi Klasik .....                         | 71 |
| 4.5.1 | Uji Normalitas Data .....                       | 71 |
| 4.5.2 | Uji Multikolinearitas .....                     | 72 |
| 4.5.3 | Uji Heteroskedastisitas .....                   | 73 |
| 4.5.4 | Uji Autokorelasi .....                          | 74 |
| 4.6   | Menilai <i>Goodnes of Fit</i> Suatu Model ..... | 75 |
| 4.6.1 | Koefisien Determinasi .....                     | 75 |
| 4.6.2 | Uji Statistik F .....                           | 76 |
| 4.6.3 | Uji Statistik t .....                           | 77 |
| 4.7   | Pengujian Hipotesis .....                       | 78 |
| 4.7.1 | Hipotesis Pertama .....                         | 78 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 4.7.2 | Hipotesis Kedua .....  | 79 |
| 4.7.3 | Hipotesis Ketiga .....   | 79 |
| 4.7.4 | Hipotesis Keempat .....  | 80 |
| 4.8   | Pembahasan .....   | 80 |
| 4.8.1 | Pengaruh Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Keunggulan Bersaing ..... | 80 |
| 4.8.2 | Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Keunggulan Bersaing .....                 | 81 |
| 4.8.3 | Pengaruh Kualitas Layanan Internal terhadap Keunggulan Bersaing .....      | 82 |
| 4.8.4 | Pengaruh Strategi Diferensiasi terhadap Keunggulan Bersaing .....          | 83 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 5.1 | Kesimpulan .....                         | 85 |
| 5.2 | Implikasi Teoritis .....                 | 85 |
| 5.3 | Implikasi Manajerial .....               | 88 |
| 5.4 | Keterbatasan Penelitian .....            | 94 |
| 5.5 | Agenda Penelitian Yang Akan Datang ..... | 94 |

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran-lampiran**

### **Daftar Riwayat Hidup**