

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Halaman Motto dan Persembahan	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Manfaat Teoritis	15
1.4.2 Manfaat Praktis	16
1.5 Sistematika Penelitian	17

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN

2.1 Telaah Pustaka	19
2.1.1 Kinerja Perusahaan	19
2.1.2 Keunggulan Bersaing	23
2.1.3 Kompetensi Inti	25
2.1.4 Manajemen hubungan pelanggan	28
2.1.5 Manajemen Pengetahuan	31

2.1.5.1.	Definisi Manajemen Pengetahuan.....	31
2.1.5.2.	Proses Manajemen Pengetahuan.....	34
2.1.5.3.	Peran Manajemen Pengetahuan (<i>Knowledge Management</i>) terhadap Keunggulan bersaing.....	34
2.2	Penelitian Terdahulu	40
2.3	Pengembangan Hipotesis	41
2.3.1	Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Perusahaan	41
2.3.2	Pengaruh Kompetensi Inti terhadap Keunggulan Bersaing	43
2.3.3	Pengaruh Manajemen hubungan pelanggan terhadap Keunggulan Bersaing	44
2.3.4	Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Keunggulan Bersaing ..	45
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis.....	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data	48
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.2.1.	Populasi.....	49
3.2.2.	Sampel.....	50
3.3	Skala Pengukuran.....	51
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data	53
3.5.1.	Metode Observasi(Pengamatan).....	54
3.5.2.	Metode Angket	55
3.5.3.	Data Sekunder	55
3.6	Teknik Analisis Data	56
3.7	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	60
3.7.1.	Uji Validitas	60
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Responden	62
4.2	Deskripsi Variabel	62
4.2.1.	Kompetensi Inti	63
4.2.2.	Manajemen Hubungan Pelanggan	63
4.2.3.	Manajemen Pengetahuan.....	64
4.2.4.	Keunggulan Bersaing	65
4.2.5.	Kinerja Perusahaan.....	66
4.3	Analisis Data	67
4.3.1.	Evaluasi Model Pengukuran	67
4.3.2.	Evaluasi Model Struktural.....	71
4.4	Pengujian Hipotesis.....	75
4.4.1.	Pengujian Hipotesis 1	75
4.4.2.	Pengujian Hipotesis 2	75
4.4.3.	Pengujian Hipotesis 3	76
4.4.4.	Pengujian Hipotesis 4	76
4.5	Pengujian Mediasi	76
4.6	Pembahasan.....	79
4.6.1.	Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Perusahaan.....	79
4.6.2.	Pengaruh Kompetensi Inti terhadap Keunggulan Bersaing.....	80
4.6.3.	Pengaruh Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Keunggulan Bersaing.....	80
4.6.4.	Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Keunggulan Bersaing.....	81

BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

5.1	Kesimpulan.....	82
5.2.	Implikasi	83
5.3.	Keterbatasan Penelitian	84
5.5.	Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA	86
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN	91
LAMPIRAN 1 DATA JUMLAH HOTEL BINTANG 3 DI JAWA TENGAH.....	91
LAMPIRAN 2 KUESIONER	97
LAMPIRAN 3 DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA.....	105
LAMPIRAN 4 HASIL OUTPUT SMARTPLS 3	117