

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi .....	ii
Pengesahan Tesis .....	iii
Motto Dan Persembahan .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi.....	ix

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
1.4.2 Manfaat Praktis .....	12

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

2.1 <i>Theory Resources-Based View</i> .....	13
2.2 Kinerja Bisnis ( <i>Business Performance</i> ) .....	14
2.3 Keunggulan Bersaing ( <i>Competitive Advantage</i> ).....	16
2.4 Modal Intelektual ( <i>Intellectual Capital</i> ) .....	18
2.5 Hubungan Pelanggan .....	21
2.6 Inovasi Produk .....	23
2.7 Penelitian Terdahulu .....	25
2.8 Pengembangan Hipotesis .....	30
2.8.1 Pengaruh keunggulan bersaing terhadap kinerja bisnis .....	30
2.8.2 Pengaruh modal Intelektual terhadap keunggulan bersaing .....	30

2.8.3 Pengaruh modal intelektual terhadap kinerja bisnis .....	31
2.8.4 Pengaruh hubungan pelanggan terhadap keunggulan bersaing .....	31
2.8.5 Pengaruh hubungan pelanggan terhadap kinerja bisnis .....	32
2.8.6 Pengaruh inovasi produk terhadap keunggulan bersaing.....	33
2.8.7 Pengaruh inovasi produk terhadap kinerja bisnis .....	33
2.9 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	34

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Variabel Penelitian.....	35
3.2 Proses Pengumpulan Data.....	37
3.2.1 Sumber Data dan Pengumpulan Data .....	37
3.2.1.1 Data Primer.....	37
3.2.1.2 Data Sekunder .....	38
3.2.2 Populasi dan Sampel .....	38
3.2.3 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.2.4 Teknik Analisis Data.....	40
3.2.5 Evaluasi Model .....	41
3.2.6 Pengujian Hipotesis .....	42

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Data Demografi Responden .....	43
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.1.2 Berdasarkan Pendidikan.....	44
4.1.3 Berdasarkan Lama Usaha.....	44
4.1.4 Evaluasi Model (Outer).....	45
4.1.5 Evaluasi Model (Inner) .....	48
4.1.6 Pengujian Hipotesis.....	48
4.1.7 Pengaruh Mediasi.....	51
4.1.8 Pembahasan.....	52
4.1.8.1 Keunggulan bersaing berpengaruh terhadap kinerja bisnis.	52

4.1.8.2 Modal Intelektual Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing .....	53
4.1.8.3 Modal Intelektual Berpengaruh Terhadap Kinerja Bisnis...	54
4.1.8.4 Hubungan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing .....	56
4.1.8.5 Hubungan Pelanggan Berpengaruh Terhadap Kinerja Bisnis .....	57
4.1.8.6 Inovasi Produk Berpengaruh Terhadap Keunggulan Bersaing .....	58
4.1.8.7 Inovasi Produk Berpengaruh Terhadap Kinerja Bisnis .....	59
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Hipotesis .....	61
5.2 Kesimpulan Hasil Penelitian .....	62
5.3 Implikasi Teoritis .....	63
5.4 Implikasi Manajerial .....	64
5.5 Keterbatasan Penelitian .....	65
5.5 Penelitian Mendatang.....	65
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>67</b>