

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN TESIS .....	ii
MOTTO.....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
SERTIFIKASI.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	16
DAFTAR GAMBAR .....	18
DAFTAR LAMPIRAN.....	19
1 BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Perumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

1.3.1	Tujuan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.3.2	Kegunaan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2	BAB II TELAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	<b>Error!</b>
	<b>Bookmark not defined.</b>	
2.1	Konsep Dasar.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1	Orientasi Pesaing.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2	Kemampuan Inovasi Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3	Kualitas Penciptaan Nilai Bersama .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4	Proposisi Nilai Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5	Kinerja Pemasaran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2	Pengaruh Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis	<b>Error! Bookmark</b>
	<b>not defined.</b>	
2.2.1	Pengaruh Orientasi Pesaing dengan Kemampuan Inovasi Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2	Pengaruh Orientasi Pesaing dengan Kualitas Penciptaan Nilai Bersama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.3	Pengaruh Kualitas Penciptaan Nilai Bersama dengan Kemampuan Inovasi Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.2.4	Pengaruh Kemampuan Inovasi Pelayanan dengan Proposisi Nilai Layanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.5	Pengaruh Proposisi Nilai Layanan dengan Kinerja Pemasaran	<b>..Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.6	Pengaruh Kualitas Penciptaan Nilai Bersama dengan Kinerja Pemasaran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3	Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4	Pengembangan Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5	Dimensionalisasi Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.6	Implikasi Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3	BAB III METODE PENELITIAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1	Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2	Penentuan Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1	Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2	Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.1	Uji Validitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.5	Teknik Analisis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4	<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PENGUJIAN HIPOTESIS</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2	Analisis Indeks Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.1	Indeks Variabel Orientasi Pesaing.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.2	Indeks Variabel Kualitas Penciptaan Nilai Bersama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.3	Indeks Variabel Kemampuan Inovasi Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4	Indeks Variabel Proposisi Nilai Layanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.5	Indeks Variabel Kinerja Pemasaran ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3	Pengujian Model Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1	Analisis Faktor Konfirmatori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2	Uji Kelayakan Model .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4	Uji Asumsi SEM.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4	Hasil Analisis SEM .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.4.1	Hasil Analisis Pengaruh .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.2	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.3	R Square .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5	Pengujian Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.1	Pengujian Hipotesis 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.2	Pengujian Hipotesis 2 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.3	Pengujian Hipotesis 3 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.4	Pengujian Hipotesis 4 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.5	Pengujian Hipotesis 5 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.6	Pengujian Hipotesis 6 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5	BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Ringkasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Kesimpulan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.1	Kesimpulan Atas Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2.2	Kesimpulan Atas Masalah Penelitian ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3	Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.3.1	Implikasi Teoritis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

5.3.2 Implikasi Manajerial..... **Error! Bookmark not defined.**

5.4 Keterbatasan Penelitian dan Agenda Penelitian Mendatang .....**Error!**

**Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**