

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SERTIFIKASI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR PERSAMAAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	10
1.3.2 Kegunaan Penelitian	11

BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Kinerja Bisnis dan Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bisnis	12
2.1.2 Keunggulan Bersaing	14
2.1.3 <i>Knowledge Management</i> (Manajemen Pengetahuan)	15
2.1.4 Manajemen Kualitas Total.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	24

2.3.1 Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Keunggulan Bersaing	24
2.3.2 Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Keunggulan Bersaing ..	25
2.3.3 Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Kinerja Bisnis	26
2.3.4 Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Bisnis	27
2.3.5 Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis	28
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	30

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data	32
3.2 Populasi dan Sensus	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Definisi Operasional Variabel	34
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
3.6 Teknik Analisis	36
3.7 Uji Sobel	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Responden	43
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	45
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	46
4.2 Hasil Uji Validitas	47
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	48
4.3.1 <i>Composite Reliability</i>	48
4.3.2 <i>Variance Extracted</i>	49
4.4 Hasil Uji Asumsi SEM	49
4.4.1 Normalitas Data	49
4.4.2 Hasil Uji Outliers	51

4.4.2 Hasil Uji Multikolinieritas	51
4.5 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel	52
4.5.1 Analisis Faktor Konfirmatori Manajemen Kualitas Total	52
4.5.2 Analisis Faktor Konfirmatori Manajemen Pengetahuan	54
4.5.3 Analisis Faktor Konfirmatori Keunggulan Bersaing	55
4.5.4 Analisis Faktor Konfirmatori Kinerja Bisnis	57
4.6 Analisis Model Struktural (<i>Full Model</i>) dengan SEM	59
4.7 Hasil Pengujian Hipotesis dengan SEM	61
4.7.1 Hasil Analisis Pengaruh Per Hipotesis	61
4.7.2 Hasil Analisis Pengaruh Langsung, Tidak Langsung, dan Total	64
4.8 Hasil Uji Sobel	65
4.9 Pembahasan	66
4.9.1 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 1 (Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Keunggulan Bersaing)	66
4.9.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 2 (Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Keunggulan Bersaing)	67
4.9.3 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 3 (Pengaruh Implementasi Manajemen Kualitas Total terhadap Kinerja Bisnis)	68
4.9.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 4 (Pengaruh Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Bisnis)	69
4.9.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis 5 (Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Kinerja Bisnis)	70

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan Hipotesis	73
5.2 Kesimpulan Permasalahan Penelitian	74
5.3 Implikasi Teoritis	77
5.4 Implikasi Manajerial	78
5.5 Keterbatasan Penelitian	80
5.6 Agenda Penelitian Mendatang	80

DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	87