

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Persetujuan Draft Tesis.....	iii
Abstract	iv
Abstraksi	v
Motto.....	vi
Kata Pengantar	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL	
2.1 Telaah Pustaka.....	16
2.1.1 Teori Competitive Advantage	16
2.1.2 Keunggulan Bersaing	18
2.1.3 Kualitas Layanan	22
2.1.4 Pengamatan Lingkungan	28
2.1.5 Orientasi Pasar.....	31
2.1.6 Budaya Organisasi.....	34

2.2	Pengaruh Antar Variabel	36
2.2.1	Pengaruh Pengamatan Lingkungan Terhadap Kualitas Layanan	36
2.2.2	Pengaruh Orientasi Pasar Terhadap Kualitas Layanan	37
2.2.3	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing	39
2.2.4	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Keunggulan Bersaing	39
2.3	Penelitian Terdahulu	41
2.4	Kerangka Pemikiran Teoritis	43
2.5	Definisi Operasional dan Dimensionalisasi Variabel	44
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Jenis dan Sumber Data	48
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.4	Teknik Analisis	51
3.5	Pengujian Hipotesis	68
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		
4.1	Analisis Data Penelitian	69
4.2	Pengujian Asumsi SEM	71
4.2.1	Evaluasi Normalitas Data	71
4.2.1.1	Multivariate Outliers	72
4.2.1.2	Evaluasi atas Multicollinearity dan Singularity	75
4.2.2	Interpretasi dan Modifikasi Model	76
4.3	Uji Reliability dan Variance Extract	78
4.3.1	Uji Reabilitas	78

4.3.2 Uji Validitas.....	80
4.4 Analisis Data.....	83
4.4.1 Analisis Faktor Konfirmatori.....	83
4.4.1.1 Analisis Faktor Konfirmatori Pengamatan Lingkungan.....	84
4.4.1.2 Analisis Faktor Konfirmatori Orientasi Pasar.....	84
4.4.1.3 Analisis Faktor Konfirmatori Budaya Organisasi.....	85
4.4.1.4 Analisis Faktor Konfirmatori Kualitas Layanan.....	86
4.4.1.5 Analisis Faktor Konfirmatori Keunggulan Bersaing.....	87
4.4.1.6 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	89
4.4.1.7 Analisis Structural Equation Modelling.....	90
4.5 Pengujian Hipotesis.....	93
4.5.1 Pengujian Hipotesis 1.....	93
4.5.2 Pengujian Hipotesis 2.....	94
4.5.3 Pengujian Hipotesis 3.....	94
4.5.4 Pengujian Hipotesis 4.....	94
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	
5.1 Simpulan.....	96
5.1.1 Simpulan Mengenai Hipotesis 1.....	96
5.1.2 Simpulan Mengenai Hipotesis 2.....	96
5.1.3 Simpulan Mengenai Hipotesis 3.....	97
5.1.4 Simpulan Mengenai Hipotesis 4.....	97
5.2 Kesimpulan Atas Masalah Penelitian.....	98
5.3 Implikasi Teoritis.....	100

5.4	Implikasi Kebijakan.....	102
5.5	Keterbatasan Penelitian.....	102
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	103

Daftar Pustaka

Lampiran