

# DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Sertifikasi .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Halaman Motto dan Persembahan .....	iv
Abstract .....	v
Abstrak .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Daftar Isi .....	ix
Datar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	11
1.3    Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	12
1.3.1    Tujuan Penelitian .....	12
1.3.2    Manfaat Penelitian .....	12
<b>BAB II     TELAAH PUSTAKA</b>	
2.1    Kajian Teori .....	14
2.2    Kesiapan Perusahaan Dalam Mengadopsi Perubahan Lingkungan Eksternal .....	14
2.3    Strategi Diferensiasi Produk .....	18
2.4    Kualitas Layanan .....	23
2.5    Keunggulan Bersaing .....	27

2.6	Pengaruh Kesiapan Perusahaan Dalam Mengadopsi Perubahan Lingkungan Eksternal Terhadap Kualitas Layanan .....	35
2.7	Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Kualitas Layanan .....	36
2.8	Pengaruh Kesiapan Perusahaan Dalam Mengadopsi Perubahan Lingkungan Eksternal Terhadap Keunggulan Bersaing .....	37
2.9	Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing .....	39
2.10	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing .....	39
2.11	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	42
3.2	Lokasi Penelitian .....	42
3.3	Populasi dan Sampel .....	42
3.4	Sumber Data .....	43
3.5	Metode Pengumpulan Data .....	43
3.6	Metode Analisis .....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	51
4.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	52
4.2.1	Deskripsi Jawaban Variabel Kesiapan Adopsi Perubahan Lingkungan .....	53
4.2.2	Deskripsi Jawaban Variabel Strategi Diferensiasi Produk .....	54
4.2.3	Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Layanan .....	55
4.2.4	Deskripsi Jawaban Variabel Keunggulan Bersaing .....	56

4.3	Analisis Konfirmatori .....	57
4.3.1	Analisis Konfirmatori Variabel Eksogen .....	58
4.3.2	Analisis Konfirmatori Variabel Kualitas Layanan ..	63
4.3.3	Analisis Konfirmatori Variabel Keunggulan Bersaing .....	65
4.4	Pengujian Asumsi SEM .....	69
4.5	Pengujian Model Penelitian .....	74
4.6	Analisis Pengaruh .....	82
4.7	Analisis Pengaruh Intervening .....	84
4.7.1	Pengaruh Kemampuan Adaptabilitas Lingkungan Eksternal terhadap Keunggulan Bersaing yang Dimediasi oleh Kualitas Layanan .....	85
4.7.2	Pengaruh Strategi Diferensiasi Produk terhadap Keunggulan Bersaing yang Dimediasi oleh Kualitas Layanan .....	86

## **BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN**

5.1	Kesimpulan .....	88
5.2	Implikasi Teoritis .....	89
5.3	Implikasi Kebijakan .....	90
5.4	Keterbatasan Penelitian .....	92
5.5	Agenda Penelitian Mendatang .....	92

## **DAFTAR PUSTAKA**