

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	12
2.1 Kajian Pustaka	12
2.1.1 Kinerja Bisnis	12
2.1.2 Inovasi	14
2.1.3 <i>Quality Management System</i>	16
2.1.4 <i>Market Orientation</i>	19
2.1.5 <i>Customer Focus</i>	21
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	22
2.3 Kerangka Teoritis	45
2.3.1 Inovasi dan Kinerja Bisnis	46
2.3.2 <i>Quality Management System</i> dan Kinerja Bisnis	46
2.3.3 <i>Market Orientation</i> berpengaruh terhadap Kinerja Bisnis	48
2.3.4 <i>Customer Focus</i> dan Kinerja Bisnis	49
2.3.5 <i>Quality Management System</i> dan Inovasi	49

2.3.6	<i>Market Orientation</i> dan Inovasi	50
2.3.7	<i>Customer Focus</i> dan Inovasi	51
2.3.8	<i>Quality Management System</i> dan Kinerja Bisnis dengan Mediasi Inovasi	51
2.3.9	<i>Market Orientation</i> dan Kinerja Bisnis dengan Mediasi Inovasi ...	52
2.3.10	<i>Customer Focus</i> dan Kinerja Bisnis dengan Mediasi Inovasi	53
2.4	Perumusan Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN		56
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	56
3.2	Metode Penelitian	56
3.3	Sampel	57
3.4	Jenis dan Sumber Data	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data	58
3.5.1	Instrumen Variabel Penelitian	58
3.5.2	Metode Pengumpulan Data	65
3.5.3	Metode Analisis	67
3.5.4	Teknis Analisis Data	67
3.5.5	Pengujian Hipotesis	74
3.5.6	Metode Sobel	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		77
4.1	Deskripsi Unit Analisis / Observasi	77
4.1.1	Gambaran Umum Responden	77
4.1.2	Analisis Statistik Deskriptif	86
4.1.3	Analisis Data	92
4.2	Pengujian Hipotesis Menggunakan Model Akhir	113
4.2.1	Pengujian Hipotesis 1 (Inovasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis)	115
4.2.2	Pengujian Hipotesis 2 (<i>Quality Management System</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis)	116
4.2.3	Pengujian Hipotesis 3 (<i>Market Orientation</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis)	116

4.2.4	Pengujian Hipotesis 4 (<i>Customer Focus</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis)	117
4.2.5	Pengujian Hipotesis 5 (<i>Quality Management System</i> berpengaruh positif terhadap Inovasi).....	117
4.2.6	Pengujian Hipotesis 6 (<i>Market Orientation</i> berpengaruh positif terhadap Inovasi)	118
4.2.7	Pengujian Hipotesis 7 (<i>Customer Focus</i> berpengaruh positif terhadap Inovasi).....	118
4.2.8	Pengujian Hipotesis 8 (<i>Quality Management System</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis dimediasi oleh Inovasi)	119
4.2.9	Pengujian Hipotesis 9 (<i>Market Orientation</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis dimediasi oleh Inovasi)	120
4.2.10	Pengujian Hipotesis 10 (<i>Customer Focus</i> berpengaruh positif terhadap Kinerja Bisnis dimediasi oleh Inovasi)	121
4.3	Pembahasan	122
4.3.1	Pengaruh Inovasi terhadap Kinerja Bisnis	123
4.3.2	Pengaruh <i>Quality Management System</i> terhadap Kinerja Bisnis.....	124
4.3.3	Pengaruh <i>Market Orientation</i> terhadap Kinerja Bisnis	126
4.3.4	Pengaruh <i>Customer Focus</i> terhadap Kinerja Bisnis	127
4.3.5	Pengaruh <i>Quality Management System</i> terhadap Inovasi.....	129
4.3.6	Pengaruh <i>Market Orientation</i> terhadap Inovasi.....	130
4.3.7	Pengaruh <i>Customer Focus</i> terhadap Inovasi	131
4.3.8	Pengaruh <i>Quality Management System</i> terhadap Kinerja Bisnis dimediasi oleh Inovasi.....	133
4.3.9	Pengaruh <i>Market Orientation</i> terhadap Kinerja Bisnis dimediasi oleh Inovasi	134
4.3.10	Pengaruh <i>Customer Focus</i> terhadap Kinerja Bisnis dimediasi oleh Inovasi	135
4.4	Konversi Diagram Jalur ke dalam Persamaan	137
4.4.1	Variabel Laten Eksogen	137
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		140
5.1	Kesimpulan.....	140
5.2	Saran	146

5.3 Keterbatasan Penelitian	148
DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	157



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	54
Gambar 3. 1 Diagram Alir Teknis Analisis Data.....	68
Gambar 3. 2 Konstruksi Diagram Jalur.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Resume Penelitian Sebelumnya	44
Tabel 2. 2. Matriks Hipotesis	54
Tabel 4.1. Gambaran Responden Menurut Jenis Organisasi	77
Tabel 4.2. Gambaran Responden Berdasarkan Lokasi Kerja	80
Tabel 4.3. Gambaran Responden Berdasarkan Jabatan	81
Tabel 4.4. Gambaran Responden Berdasarkan Bagian/Departemen	82
Tabel 4.5. Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	83
Tabel 4.6. Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Tabel 4.7. Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	85
Tabel 4.8. Frekuensi dan Persentase Pernyataan Responden Variabel Kinerja Bisnis	87
Tabel 4.9. Frekuensi dan Persentase Pernyataan Responden Variabel Inovasi	88
Tabel 4.10. Frekuensi dan Persentase Pernyataan Responden Variabel <i>Quality Management System</i>	89
Tabel 4.11. Frekuensi dan Persentase Pernyataan Responden Variabel <i>Market Orientation</i>	90
Tabel 4.12. Frekuensi dan Persentase Pernyataan Responden Variabel <i>Customer Focus</i>	91
Tabel 4.13. Nilai Average Variance Extacted (AVE) (Output Smart PLS).....	95
Tabel 4.14. <i>Outer Loading</i> Model Awal.....	95
Tabel 4.15. Discriminant Validity Model Awal (<i>Output SmartPLS</i>).....	98
Tabel 4.16. Hasil Uji Reliabilitas Model Awal.....	99
Tabel 4.17. <i>Outer</i> Model Akhir.....	102
Tabel 4.18. <i>Outer Loadings</i> Model Akhir (<i>Output SmartPLS</i>).....	105
Tabel 4.19. <i>Discriminant Validity</i> Model Pengukuran Akhir (<i>Output SmartPLS</i>)	107
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Model Akhir	109
Tabel 4.21. <i>R-Square</i> Model Akhir.....	110
Tabel 4.22. Nilai <i>f-square</i> Model Akhir	111
Tabel 4.23 Nilai <i>Path Coefficients</i> (<i>Output SmartPLS</i>).....	115
Tabel 4.24. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	136
Tabel 4.25. Variabel X1, <i>Quality Management System</i>	137
Tabel 4.26. Variabel X2, <i>Market Orientation</i>	138
Tabel 4.27. Variabel X3, <i>Customer Focus</i>	138
Tabel 4.28. Variabel Y1, <i>Inovasi</i>	139
Tabel 4.29. Variabel Z1, <i>Kinerja Bisnis / Inner Model</i>	139

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	157
Lampiran 2 Rerata Nilai Jawaban Setiap Indikator	166
Lampiran 3 Output Data Smart PLS	169
Lampiran 4 Riwayat Penulis	182

