



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

PENGARUH SUMBERDAYA TAK BERWUJUD PADA INOVASI DI PERUSAHAAN JASA DENGAN PERAN KEMAMPUAN MENYERAP

SEBAGAI PEMODERASI Studi Pada Lembaga Bimbingan Belajar di Indonesia

ARDIWANSYAH NANGGONG, Nurul Indarti, Sivilekonom., Cand. Merc., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

THE EFFECT OF INTANGIBLE RESOURCES ON INNOVATION IN SERVICE FIRMS  
WITH THE ROLE OF ABSORPTIVE CAPACITY AS MODERATING  
Study on Tutoring Agencies in Indonesia

**ABSTRACT**

*This study was aimed to examine the effect of intangible resources (consisting of human, organizational and relational resources) in innovation of services firm. Moreover, it is also to analyze the influential of moderatian role of absorptive capacity between relational resources and service innovation. The object of this study was tutoring agencies in four cities, which are Yogyakarta, Kediri, Malang and Makassar.*

*Data were collected by using the questionnaire and it was distributed to the tutoring agencies managers. Totally, 180 questionnaires were collected and analyzed by using hierarchical regression analysis to test the hypothesis. This study determines that human, organizational and relational resources have positive impact towards innovation of services firms. Beside, the role of absorptive capacity was proven to moderate positively influential of relational resources towards innovation of services firms.*

**Keywords:** *Intangible resources, service innovation, absorptive capacity.*



**PENGARUH SUMBERDAYA TAK BERWUJUD PADA INOVASI DI PERUSAHAAN JASA DENGAN PERAN KEMAMPUAN MENYERAP**

**SEBAGAI PEMODERASI** Studi Pada Lembaga Bimbingan Belajar di Indonesia

ARDIWANSYAH NANGGONG, Nurul Indarti, Sivilekonom., Cand. Merc., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

**PENGARUH SUMBERDAYA TAK BERWUJUD PADA INOVASI DI PERUSAHAAN JASA  
DENGAN PERAN KEMAMPUAN MENYERAP SEBAGAI PEMODERASI**  
Studi Pada Lembaga Bimbingan Belajar di Indonesia

### **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh sumberdaya tak berwujud (terdiri atas sumberdaya manusia, organisasional dan relasional) pada inovasi di perusahaan jasa. Selain itu, juga untuk menguji pengaruh peran pemoderasi kemampuan menyerap antara sumberdaya relasional dan inovasi perusahaan jasa. Objek penelitian ini adalah lembaga bimbingan belajar di empat kota, yaitu Yogyakarta, Kediri, Malang dan Makassar.

Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan didistribusikan ke pengelola lembaga-lembaga bimbingan belajar. Sebanyak 108 kuesioner berhasil dikumpulkan dan dianalisis menggunakan analisis regresi hirarki untuk pengujian hipotesis. Hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa sumberdaya manusia, sumberdaya organisasional dan sumberdaya relasional berpengaruh positif terhadap inovasi di perusahaan jasa. Selain itu, kemampuan menyerap terbukti memoderasi secara positif pengaruh sumberdaya relasional terhadap inovasi perusahaan jasa.

**Kata Kunci:** *Sumberdaya tak berwujud, inovasi jasa, kemampuan menyerap.*