

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
INTISARI	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II	19
LANDASAN TEORI	19
2.1 Pandangan Berbasis Sumberdaya.....	19
2.1.1 Tipe-Tipe Sumberdaya	21
a) Sumberdaya Berwujud.....	22
b) Sumberdaya Tak Berwujud	23
2.2 Inovasi Perusahaan Jasa	26
2.3 Kemampuan Menyerap (<i>Absorptive Capacity</i>).....	28
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	31
2.4.1 Pengaruh Sumberdaya Tak Berwujud Terhadap Inovasi Perusahaan Jasa	31
a) Pengaruh Sumberdaya Manusia dan Inovasi di Perusahaan Jasa.....	31
b) Pengaruh Sumberdaya Organisasional dan Inovasi di Perusahaan Jasa.....	32
c) Pengaruh Sumberdaya Relasional dan Inovasi di Perusahaan Jasa.....	34

2.4.2 Peran Kemampuan Menyerap Sebagai Pemoderasi Pengaruh Sumberdaya Relasional Pada Inovasi di Perusahaan Jasa	35
2.5 Model Penelitian.....	37
BAB III	38
METODA PENELITIAN	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Populasi dan Sampel.....	38
3.3 Jenis dan Metoda Pengumpulan Data.....	40
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.5 Validitas dan Reliabilitas dan Instrumen.....	42
3.6 Analisis Data	42
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Hasil Pengumpulan Data	43
4.2 Karakteristik Responden.....	44
4.3 Demografi Perusahaan.....	46
4.4 Hasil Uji Instrumen	51
4.4.1 Uji Validitas.....	52
4.4.2 Uji Reliabilitas	54
4.5 Statistik Deskriptif.....	55
4.5.1 Uji Multikolinearitas.....	56
4.5.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	57
4.6 Pembahasan	60
BAB V	66
SIMPULAN DAN SARAN.....	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Implikasi Penelitian	68
5.3 Keterbatasan dan Saran Penelitian Mendatang	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN (1) KUESIONER.....	83
LAMPIRAN (2) HASIL UJI STATISTIK.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu Yang Mengaitkan Sumberdaya dan Inovasi	8
Tabel 1.2. Penelitian Terdahulu Yang Menggunakan Kemampuan Menyerap dan Inovasi Perusahaan Jasa	12
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
Tabel 4.1. Ringkasan Distribusi Kuesioner	44
Tabel 4.2. Karakteristik Responden	45
Tabel 4.3. Demografi Perusahaan.....	47
Tabel 4.4. Item-Item Sumberdaya Perusahaan	49
Tabel 4.5. Hasil Uji KMO dan Bartlett's	52
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas	53
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8. Rerata, Deviasi Standar (SD) dan Korelasi.....	55
Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas	57
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Hirarki	58
Tabel 4.11. Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian 37