

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Pertanyaan Riset.....	3
1.4. Tujuan Riset.....	3
1.5. Lingkup Riset.....	3
1.6. Kontribusi Riset .....	3
1.6.1. Bagi Akademisi.....	3
1.6.2. Bagi Praktisi.....	3
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB 2 KAJIAN TEORI</b> .....	<b>5</b>
2.1 Kajian Teori.....	5
2.1.1 Manajemen Pengetahuan (Knowledge Management).....	5
2.1.2 Kesenjangan Pengetahuan Pelanggan (Customer Knowledge Gaps).....	14
2.1.3 Kinerja Perusahaan (Corporate Performance).....	17
2.2 Penelitian terdahulu.....	20
2.2.1 “ <i>The effect of knowledge management capability and customer knowledge gaps on corporate Performance</i> ” oleh Shu Mei Tseng (2016).....	20
2.2.2 Implementasi Manajemen Pengetahuan dan Dampaknya terhadap Kinerja Organisasi pada PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk” oleh Veby Andria dan Erlin Triyulianti (2011 ) .....	21
2.3 Kerangka Pikir Penelitian.....	22



2.4 Hubungan Antar Variabel.....	23
2.4.1 Hubungan kapabilitas manajemen pengetahuan dengan kinerja perusahaan.....	23
2.4.2 Hubungan kapabilitas manajemen pengetahuan dengan kinerja perusahaan melalui kesenjangan pengetahuan pelanggan .....	23
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Metode.....	24
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	24
3.2.1 Definisi Operasional dan Pengukuran dari Variabel.....	24
3.2.2 Pengukuran Variabel.....	27
3.3 Desain Penelitian.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel.....	27
3.4 Pengujian Instrumen .....	28
3.4.1 Uji Validitas .....	28
3.4.2. Uji Reliabilitas .....	28
3.5 Analisis Data.....	29
3.5.1 Analisis Deskriptif .....	29
3.5.2. Analisis Inferensial .....	30
3.5.3 Analisis Jalur.....	32
<b>BAB 4 PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Deskripsi Karakteristik Responden .....	33
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	34
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja .....	35
4.2 Analisis Data.....	36
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	36
4.2.2 Analisis Inferensial .....	36
4.2.3 Analisis Jalur.....	46
4.3 Pembahasan dan Temuan Penelitian.....	47
<b>BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	50
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>54</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1	Kriteria Penilaian PLS.....	31
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	35
Tabel 4.5.	Statistik Deskriptif.....	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Convergent Validity - Outer Loadings Tahap 1.....	38
Tabel 4.7.	Hasil Uji Convergent Validity - Outer Loadings Tahap 2.....	39
Tabel 4.8.	Hasil Uji Discriminant Validity – Nilai Cross Loading.....	41
Tabel 4.9.	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 4.10.	Hasil analisis jalur dengan teknis analisis PLS.....	44
Tabel 4.11	Hasil Pengaruh Langsung.....	45
Tabel 4.12	Hasil Pengaruh Tidak Langsung.....	46
Tabel 4.13	Hasil Pengaruh Total.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	22
Gambar 4.1	Outer Model Tahap 1 (Step PLS Algoritm).....	37
Gambar 4.2	Outer Model Tahap 2 (Step PLS Algoritm).....	40
Gambar 4.3	Inner Model (Uji Hipotesis Bootstroping).....	43