

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II .....	9
KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Landasan Teori .....	9
2.1.1 <i>Human Capital</i> .....	9
2.1.2 <i>Marketing Intelligence</i> .....	12
2.1.3 <i>Customer Relationship Management</i> .....	14
2.1.4 <i>Competitive Advantage</i> .....	19
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.2.1 Hubungan Antara <i>Human Capital</i> dan <i>Customer Relationship Management</i> .....	21
2.2.2 Hubungan Antara <i>Marketing Intelligence</i> dan <i>Customer Relationship Management</i> .....	22
2.2.3 Hubungan Antara <i>Human Capital</i> dan <i>Competitive Advantage</i> .....	23
2.2.4 Hubungan Antara <i>Marketing Intelligence</i> dan <i>Competitive Advantage</i> .....	24
2.2.5 Hubungan Antara <i>Customer Relationship Management</i> dan <i>Competitive Advantage</i> .....	25
2.3 Kerangka Konseptual .....	27

BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1    Jenis Penelitian.....	28
3.2    Populasi dan Sampel.....	28
3.2.1    Populasi.....	28
3.2.2    Sampel.....	28
3.3    Sumber dan Jenis Data.....	30
3.4    Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5    Variabel dan Indikator.....	31
3.6    Teknik Analisis.....	33
BAB IV.....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1    Hasil Penelitian.....	39
4.2    Karakteristik Responden.....	39
4.2.1    Jenis Kelamin.....	39
4.2.2    Lama Operasional Usaha.....	40
4.3    Deskripsi Variabel Penelitian.....	41
4.3.1 <i>Human Capital</i> .....	42
4.3.2 <i>Marketing Intelligence</i> .....	43
4.3.3 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	45
4.3.4 <i>Competitive Advantage</i> .....	46
4.4    Analisis Kuantitatif.....	49
4.4.1    Uji Validitas.....	49
4.4.2    Uji Reliabilitas.....	50
4.4.3    Uji Normalitas.....	50
4.4.4    Uji Multikolinieritas.....	51
4.4.5    Uji Heterokedastisitas.....	52
4.5    Analisis Regresi Berganda.....	53
4.4.2    Koefisien Regresi Model 1.....	53
4.4.3    Koefisien Jalur Model 2.....	55
4.6    Uji t.....	58

4.4.2	Uji Hipotesis 1 .....	59
4.6.2	Uji Hipotesis 2 .....	59
4.6.3	Uji Hipotesis 3 .....	59
4.6.4	Uji Hipotesis 4 .....	60
4.6.5	Uji Hipotesis 5 .....	60
4.7	Uji Sobel Test .....	60
4.8	Pembahasan .....	64
4.4.1	Pengaruh <i>Human Capital</i> terhadap CRM .....	64
4.4.2	Pengaruh <i>Marketing Intelligence</i> terhadap CRM .....	64
4.4.3	Pengaruh <i>Human Capital</i> terhadap <i>Competitive Advantage</i> .....	65
4.4.4	Pengaruh <i>Marketing Intelligence</i> terhadap <i>Competitive Advantage</i> .....	66
4.4.5	Pengaruh CRM terhadap <i>Competitive Advantage</i> .....	68
4.4.6	Pengaruh <i>Human Capital</i> terhadap <i>Competitive Advantage</i> melalui CRM .....	69
4.4.7	Pengaruh <i>Marketing Intelligence</i> terhadap <i>Competitive Advantage</i> melalui CRM .....	70
BAB V	.....	72
PENUTUP	.....	72
5.1	Kesimpulan .....	72
5.2	Implikasi Manajerial .....	73
5.3	Keterbatasan penelitian .....	74
5.4	Agenda Penelitian Mendatang .....	75
DAFTAR PUSTAKA	.....	77
Lampiran 1.	Kuesioner .....	80
Lampiran 2.	Deskriptif Variabel .....	83
Lampiran 3.	Uji Validitas .....	85
Lampiran 4.	Uji Reliabilitas .....	89
Lampiran 5.	Uji Asumsi Klasik .....	92
1.	Uji Normalitas .....	92
2.	Uji Multikolinieritas .....	92
3.	Uji Heteroskedastisitas .....	93
Lampiran 6.	Analisis Jalur Regresi .....	94

Koefisien Jalur Model 1 .....	94
Koefisien Jalur Model 2 .....	96
Lampiran 7. Tabulasi Data .....	98



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Indikator Penelitian .....	31
Tabel 4.1 Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.2 Lama Operasional Usaha .....	40
Tabel 4.3 Rentang Skala dari Kategori Interval .....	41
Tabel 4.4 Deskriptif variabel <i>Human Capital</i> .....	42
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>Marketing Intelligence</i> .....	43
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel CRM .....	45
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Competitive Advantage</i> .....	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas .....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov .....	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas .....	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Glejser .....	53
Tabel 4.13 Hasil Koefisien Regresi Model 1 .....	53
Tabel 4.14 Hasil Uji F Model 1 .....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 1 .....	55
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Regresi Model 2 .....	56
Tabel 4.17 Hasil Uji F Model 2 .....	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Model 2 .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	27
Gambar 4.1 Koefisien Regresi Model 1.....	58
Gambar 4.2 Koefisien Regresi Model 2.....	58
Gambar 4.3 Hasil Uji Sobel Test Pengaruh <i>Human Capital</i> Terhadap <i>Competitive Advantage</i> Melalui CRM .....	61
Gambar 4.4 Hasil Uji Sobel Test Pengaruh <i>Marketing Intelligence</i> Terhadap <i>Competitive Advantage</i> Melalui CRM.....	62
Gambar 4.5 Model Akhir Uji Sobel Test.....	63

