

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	12
1.4.1 Pengembangan Ilmu Pengetahuan (Teori).....	13
1.4.2 Terapan Ilmu Pengetahuan (<i>Applied Research</i>).....	13
1.5 Jadwal dan Lokasi Penelitian	14
1.5.1 Jadwal Penelitian	14
1.5.2 Lokasi Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1 <i>Customer Focus</i>	21
2.1.1.1 Pengertian <i>Customer Focus</i>	22
2.1.1.2 Tujuan <i>Customer Focus</i>	23
2.1.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	24

2.1.1.4 Indikator <i>Customer Focus</i>	25
2.1.2 <i>Operational Excellence - Cost Leadership</i>	35
2.1.2.1 Pengertian <i>Operational Excellence - Cost Leadership</i>	36
2.1.2.2 Strategi Generik Porter	38
2.1.2.3 Fungsi Biaya/Operasi	40
2.1.2.4 Indikator <i>Operational Excellence - Cost Leadership</i>	41
2.1.3 <i>Strategic Partnership</i>	46
2.1.3.1 Pengertian <i>Strategic Partnership</i>	46
2.1.3.2 Kelebihan dan Kelemahan Kemitraan.....	47
2.1.3.3 Pola-pola Kemitraan	48
2.1.3.4 Indikator <i>Strategic Partnership</i>	50
2.1.4 <i>Capability Building</i>	53
2.1.4.1 Pengertian <i>Capability Building</i>	54
2.1.4.2 Fitur Kapabilitas	55
2.1.4.3 Indikator <i>Capability Building</i>	57
2.1.5 Kinerja (<i>Performance</i>)	60
2.1.5.1 Pengertian Kinerja	60
2.1.5.2 Dasar Pengukuran Kinerja.....	61
2.1.5.3 Indikator Kinerja.....	62
2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu	64
2.2 Kerangka Pemikiran	72
2.3 Hipotesis	76
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN.....	77
3.1 Objek Penelitian	77

3.1.1 Sejarah Minyak dan Gas Bumi di Dunia.....	77
3.1.2 Sejarah Minyak dan Gas Bumi di Indonesia	80
3.1.3 Perusahaan-perusahaan Minyak dan Gas Bumi (Migas) Milik Swasta atau Badan Usaha Milik Swasta (BUMS)	85
3.2 Metode Penelitian.....	91
3.2.1 Operasionalisasi Variabel	91
3.2.2 Populasi	95
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	97
3.2.4 Model/Paradigma Penelitian	98
3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian.....	100
3.2.5.1 Uji Validitas	100
3.2.5.2 Uji Reliabilitas	102
3.2.6 Teknik Analisis Data.....	103
3.2.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	104
3.2.6.2 Analisis Verifikatif.....	107
3.2.7 Alat Analisis PLS-SEM	107
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	111
4.1 Hasil Penelitian.....	111
4.1.1 Variabel <i>Customer Focus</i> (X1) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	113
4.1.2 Variabel <i>Operational Excellence - Cost Leadership</i> (X2) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	126
4.1.3 Variabel <i>Strategic Partnership</i> (X3) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	138
4.1.4 Variabel <i>Capability Building</i> (X4) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	148

4.1.5 Variabel Kinerja (Y) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	159
4.2 Pembahasan.....	169
4.2.1 Uji Validitas.....	169
4.2.2 Uji Reliabilitas	170
4.2.3 <i>Cross Loading</i>	171
4.2.4 <i>Average Variance Extracted (AVE) dan Corelation Laten</i>	173
4.2.5 <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	173
4.2.6 Uji Kausalitas: Evaluasi <i>Inner</i> dan <i>Outer</i> Model	174
4.2.7 Uji <i>Goodness-Fit</i> Model (<i>R Square</i>)	175
4.2.8 Pengujian Hipotesis Penelitian	176
4.2.8.1 <i>Customer Focus (X1)</i> Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kinerja (Y) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	178
4.2.8.2 <i>Operational Excellence - Cost Leadership (X2)</i> Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kinerja (Y) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	179
4.2.8.3 <i>Strategic Partnership (X3)</i> Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kinerja (Y) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	180
4.2.8.4 <i>Capability Building (X4)</i> Berpengaruh Tidak Signifikan Terhadap Kinerja (Y) di Perusahaan Migas Milik Swasta atau BUMS.....	181
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	183
5.1 Simpulan.....	183
5.2 Saran.....	186

DAFTAR PUSTAKA.....	188
LAMPIRAN.....	200