

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Skripsi.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Supply Chain</i>	10
2.1.1.1 <i>Supply Chain Management</i>	11
2.1.2 Logistik	13
2.1.2.1 Kapabilitas Logistik	15
2.1.2.2 Keunggulan bersaing.....	16
2.1.3 <i>Reverse Logistics</i>	17
2.1.3.1 Kapabilitas <i>Reverse Logistics</i>	20
2.1.3.2 <i>Reverse Logistics</i> Pada Industri Ritel.....	21
2.1.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Reverse Logistics</i>	22
2.1.3.3.1 Orientasi Terhadap Pelanggan	23
2.1.3.3.2 Perilaku Oportunis Pelanggan.....	24
2.1.3.3.3 Komitmen Terhadap Sumber Daya.....	25

2.1.3.3.4 Perjanjian Kontraktual	26
2.1.3.4 Penghematan Biaya <i>Reverse Logistics</i>	27
2.2 Penelitian Sebelumnya	27
2.3 Hipotesis Dan Model Analisis.....	28
2.3.1 Hipotesis.....	28
2.3.2 Model Analisis	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Identifikasi Variabel	30
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	36
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	37
3.6 Populasi dan Sampel	38
3.6.1 Populasi.....	38
3.6.2 Sampel.....	39
3.7 Teknik Analisis	41
3.7.1 Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	42
3.7.2 Model struktural (<i>inner model</i>).....	43
3.8 Alasan Penggunaan PLS	44

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	46
4.1.1 Karakteristik Responden	46
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	46
4.1.2.1 Penilaian Responden Terhadap Variabel Orientasi Terhadap Pelanggan	47
4.1.2.2 Penilaian Responden Terhadap Variabel Perilaku Oportunis Pelanggan	48
4.1.2.3 Penilaian Responden Terhadap Variabel Komitmen Terhadap Sumber Daya.....	49
4.1.2.4 Penilaian Responden Terhadap Variabel Perjanjian Kontraktual	50

4.1.2.5 Penilaian Responden Terhadap Variabel Kapabilitas Reverse Logistics	51
4.1.2.6 Penilaian Responden Terhadap Variabel Penghematan Biaya	52
4.1.2.7 Penilaian Responden Terhadap Variabel Inovasi	53
4.2 Analisis Data	54
4.2.1 Pengujian <i>Measurement (Outer)</i> Model.....	54
4.2.1.1 Uji Validitas Konvergen	54
4.2.1.2 Uji Validitas Diskriminan	56
4.2.1.3 Uji Reliabilitas	58
4.3 Pengujian <i>Structural (Inner)</i> Model.....	59
4.4 Uji Hipotesis.....	62
4.5 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis	64
4.5.1 Pengaruh Variabel Orientasi Terhadap Pelanggan Terhadap Variabel Kapabilitas <i>Reverse Logistics</i>	64
4.5.2 Pengaruh Variabel Perilaku Oportunis Pelanggan Terhadap Variabel Kapabilitas <i>Reverse Logistics</i>	66
4.5.3 Pengaruh Variabel Komitmen Terhadap Sumber Daya Terhadap Variabel Kapabilitas <i>Reverse Logistics</i>	67
4.5.4 Pengaruh Variabel Perjanjian Kontraktual Terhadap Variabel Kapabilitas <i>Reverse Logistics</i>	68
4.5.5 Pengaruh Variabel Kapabilitas <i>Reverse Logistics</i> Terhadap Variabel Penghematan Biaya	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
5.3 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 perbedaan antara <i>forward logistics</i> dan <i>reverse logistics</i>	18
Tabel 4.1 Penilaian responden terhadap variabel orientasi terhadap pelanggan...	48
Tabel 4.2 Penilaian responden terhadap variabel perilaku oportunistis pelanggan..	49
Tabel 4.3 Penilaian responden terhadap variabel komitmen terhadap sumber daya.....	50
Tabel 4.4 Penilaian responden terhadap variabel perjanjian kontraktual	51
Tabel 4.5 Penilaian responden terhadap variabel kapabilitas <i>reverse logistics</i>	52
Tabel 4.6 Penilaian responden terhadap variabel penghematan biaya	53
Tabel 4.8 Nilai <i>cross loading</i>	57
Tabel 4.9 <i>Cronbach's alpha</i>	58
Tabel 4.10 <i>Composite reliability</i>	59
Tabel 4.11 <i>R square</i>	60
Tabel 4.12 <i>Path Coefficient (Mean, STDEV, T-Values)</i>	61
Tabel 4.13 Nilai rata-rata <i>R square</i> dan <i>communalities</i>	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual	29
Gambar 4.1 Hasil <i>loading factor</i> tahap 1	55
Gambar 4.2 Hasil <i>loading factor</i> tahap 2	56

