

## DAFTAR ISI

	Halaman
<i>ABSTRACT</i> .....	i
ABSTRAK .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN. ....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Manajemen Pengetahuan ( <i>Knowledge Management</i> ).....	10
2.2. Penciptaan Pengetahuan ( <i>Knowledge Creation</i> ).....	12
2.3 Berbagi Pengetahuan ( <i>Knowledge Storage</i> ) .....	15
2.4 Berbagi Pengetahuan ( <i>Knowledge Sharing</i> ) .....	16
2.5. Aplikasi Pengetahuan ( <i>Knowledge Application</i> ) .....	18
2.6 Pemberdayaan ( <i>Empowerment</i> ) .....	20
2.7 Penelitian Terdahulu .....	24
2.8 Rerangka Pemikiran .....	27
2.9. Hipotesis.....	32
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Desain Penelitian.....	33
3.2 Variabel Penelitian .....	33
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	34

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
3.4.1 Populasi .....	35
3.4.2 Sampel .....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.5.1 Jenis Data .....	38
3.5.2 Sumber Data .....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7 Metode Analisis Data .....	40
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	40
3.7.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.7.3 Pengujian Asumsi Klasik .....	41
3.7.4 Pengujian Kelayakan Model .....	42
3.7.5 Pengujian Hipotesis (Uji Statistik t) .....	43
3.7.6 Persamaan Regresi Linear Berganda .....	43
3.7.7 Analisis Korelasi antar Dimensi .....	44
<b>BAB IV. DATA DAN ANALISA</b>	
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	47
4.2 Lingkup Bidang Usaha .....	48
4.3 Sumber Daya .....	49
4.3.1 Struktur Organisasi .....	49
4.3.2 Tantangan Bisnis di Perusahaan .....	51
4.3.3 Proses Bisnis di Perusahaan .....	52
4.1 Hasil Penelitian .....	51
4.1.1 Profil Responden .....	51
4.1.2 Analisis Deskriptif Variabel .....	53
4.1.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
4.1.4 Hasil Uji Normalitas dan Asumsi Klasik .....	61
4.1.5 Hasil Uji Persamaan Regresi .....	64
4.1.6 Hasil Analisis Korelasi antar Dimensi .....	67
<b>BAB V. PEMBAHASAN</b>	
5.1 Temuan Utama .....	70

5.2 Implikasi KM yang Di Terapkan Di Industri Jasa .....	73
5.3. Usulan Penerapan System KM Di UMB .....	74
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	81
<b>BAB VI. PEMBAHASAN</b>	
6.1 Kesimpulan .....	82
6.2 Implikasi KM yang Di Terapkan Di Industri Jasa .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	85
<b>LAMPIRAN</b> .....	90
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	91



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA