

**ANALISA PERSEPSI KARYAWAN TENTANG PENGARUH *INTELLECTUAL CAPITAL* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* DAN *FINANCIAL PERFORMANCE***

**(STUDI KASUS PADA SEKTOR PERHOTELAN DAN RESTAURANT DI SURABAYA)**

**Vania Sabella dan Saarce Elsy Hatane**

Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra

Email : vania\_bella99@yahoo.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung yang positif dari *intellectual capital* terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction terhadap financial performance*, dan *intellectual capital terhadap financial performance* berdasarkan persepsi karyawan pada sektor perhotelan dan restaurant di Surabaya. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan software smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang positif dari *intellectual capital* terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction terhadap financial performance*, dan *intellectual capital terhadap financial performance* berdasarkan persepsi karyawan pada sektor perhotelan dan restaurant di Surabaya. Serta *customer satisfaction* mampu menjadi variable perantara antara *intellectual capital* dengan *financial performance* karena hubungan langsung antara *intellectual capital* dengan *financial performance* melalui *customer satisfaction* lebih besar daripada apabila tidak melalui *customer satisfaction*.

Kata kunci: *intellectual capital*, *customer satisfaction*, *financial performance*, sektor perhotelan dan restaurant di Surabaya

**ABSTRACT**

This study aimed to know the direct positive effect of intellectual capital to customer's satisfaction, customer's satisfaction to financial performance, and intellectual capital to the financial performance based on the perceptions of employees in the hotel and restaurant sectors in Surabaya. The data obtained were processed by using smart software-PLS. The results showed a positive relationship of intellectual capital to customer's satisfaction, customer's satisfaction to financial performance, and intellectual capital to the financial performance based on the perceptions of employees in the hotel and restaurant sectors in Surabaya. Customer's satisfaction was able to be intervening variable between intellectual capital with financial performance because of the direct relationship between intellectual capital and financial performance through greater customer's satisfaction than if not through customer's satisfaction.

Keywords: intellectual capital, customer satisfaction, financial performance, the hotel and restaurant sectors in Surabaya

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Dalam globalisasi, persaingan antar organisasi semakin ketat dimana organisasi menghadapi sebuah lingkungan bisnis dengan karakteristik yang kompleks dan dinamis. Transformasi bisnis pun berubah dari bisnis yang didasarkan pada tenaga kerja (*labor-based business*) menuju bisnis berdasarkan pengetahuan atau *knowledge-based economy* (Sawarjuwono & Kadir, 2003). (Mohammad, 2013) mengatakan bahwa dalam *knowledge-based economy*, organisasi yang sukses adalah mereka yang menggunakan *intellectual capital* secara efektif untuk meningkatkan kinerja.

Berawal dari pemahaman bahwa *intellectual capital* memegang peranan yang cukup penting dalam menentukan nilai suatu organisasi, Edvinsson (2000) sebagaimana yang dikutip oleh (Radianto, 2011) menjelaskan bagaimana *Intellectual Capital* menjadi subjek yang menarik untuk diteliti. *Intellectual Capital* telah banyak muncul tidak hanya di negara maju tetapi juga di negara berkembang. Serta telah banyak muncul tidak hanya pada perusahaan manufaktur, perusahaan keuangan, melainkan juga pada perusahaan jasa. Saat ini sudah banyak perusahaan jasa yang lebih mengandalkan aset tidak berwujudnya dari pada aset berwujud sebagai indikator keberhasilan mereka (Choudhury, 2010).

Penelitian ini mengadopsi dari penelitian sebelumnya oleh (Akbari, 2013) tentang pengaruh *Intellectual Capital* terhadap *Organizational Performance*. Akbari (2013) mengatakan dalam penelitiannya bahwa dimensi kinerja organisasi ditentukan melalui kepuasan karyawan (*employee satisfaction*), kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dan kinerja keuangan (*financial performance*). Dalam penelitian ini, peneliti mengukur kepuasan

pelanggan dan kinerja keuangan suatu organisasi berdasarkan persepsi dari karyawannya.

Kepuasan pelanggan adalah tujuan akhir dari setiap organisasi karena kepuasan pelanggan memberikan keuntungan kepada bisnis. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada sikap karyawan dan kualitas pelayanan yang ditawarkan kepadanya. Ketika pelanggan puas maka akan meningkatkan profitabilitas organisasi seperti yang dikutip oleh Mehmood (2013). Herman dan Kauranen (2005) seperti yang dikutip oleh (Cheng et al, 2010) mengatakan kombinasi dari komponen yang seimbang dari *intellectual capital* memberikan potensi penciptaan nilai yang tinggi, peningkatan kepuasan pelanggan, dan peningkatan kinerja keuangan organisasi di masa depan.

Penelitian yang dilakukan oleh Carrington (2012) dikatakan bahwa penelitian terhadap *intellectual capital* mayoritas berasal dari sektor industri ataupun sektor keuangan seperti Bank. Padahal Krambia-Kapardis dan Thomas (2006) seperti yang dikutip oleh (Carrington, 2012) menyatakan bahwa keberhasilan perusahaan jasa tidak tergantung pada besarnya aset tetap namun pada faktor-faktor *intellectual capital* dan pengelolaan aset tidak berwujud tersebut.

Penelitian di Indonesia mengenai *Intellectual Capital* sendiri faktanya masih terbatas pada studi kasus di satu perusahaan tertentu, dengan demikian peneliti berusaha meneliti konsistensi pengaruh *intellectual capital* pada perusahaan jasa sektor perhotelan dan restaurant di Surabaya. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah

**“Analisa Persepsi Karyawan Tentang Pengaruh *Intellectual Capital* Terhadap *Customer Satisfaction* Dan *Financial Performance*” (Studi Kasus Pada Sektor Perhotelan Dan Restaurant Di Surabaya).**

1. Apakah *Intellectual Capital* berpengaruh positif terhadap

- Customer Satisfaction* pada perusahaan jasa di sektor perhotelan dan restaurant yang berada di Surabaya?
2. Apakah *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Financial Performance* pada perusahaan jasa di sektor perhotelan dan restaurant yang berada di Surabaya?
  3. Apakah *Intellectual Capital* berpengaruh positif terhadap *Financial Performance* pada perusahaan jasa di sektor perhotelan dan restaurant yang berada di Surabaya?

## LANDASAN TEORI

### Intellectual Capital

*Intellectual Capital* menurut Wang (2013) yang mengadopsi (Subramaniam, 2005) yaitu *Intellectual Capital* didefinisikan sebagai "jumlah dari semua pengetahuan perusahaan yang dimanfaatkan untuk keunggulan bersaing". Wang (2013) yang mengutip (Subramaniam, 2005), membagi *Intellectual Capital* menjadi tiga komponen yaitu: *human capital (HC)*, *organizational capital (OC)*, dan *social capital (SC)*.

#### *Human Capital*

*Human capital* (modal sumber daya manusia) adalah salah satu komponen yang penting dalam *Intellectual Capital* (Ahmad, 2011). *Human capital* (modal manusia) didefinisikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang ada dan dikembangkan oleh individu (Wang, 2013).

#### *Organizational Capital*

*Organizational Capital* (Modal Organisasi) merupakan salah satu komponen penting dalam *Intellectual Capital*. *Organizational Capital* yaitu suatu pengetahuan yang dimiliki organisasi dan pengalaman yang berada di dalam organisasi dan dimanfaatkan melalui database, paten, manual, struktur, sistem, dan proses (Wang, 2013).

#### *Social Capital*

*Social Capital* adalah pengetahuan yang melekat, tersedia, dan dimanfaatkan oleh interaksi antara individu dan jaringan mereka dari hubungan timbal balik (Wang, 2013). *Social Capital* (Modal Sosial) mencakup semua hubungan yang ada antara organisasi dan setiap orang di luar organisasi.

### Customer Satisfaction

*Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan) adalah kemampuan memahami kebutuhan pelanggan, respon yang tepat dengan mencoba untuk memberikan layanan baru kepada pelanggan, membangun komunikasi dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan yang akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang memuaskan (Akbari, 2013).

### Financial Performance

Pengukuran *financial performance* dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lopez, Peon, dan Ordas (2005) dimana dalam penelitian tersebut kinerja keuangan diukur dengan menggunakan empat indikator pengukuran yaitu *sales growth*, *profitability*, *profit growth* dan *market share*.

### Hubungan Antara *Intellectual Capital* Dengan *Customer Satisfaction*

Sebuah penelitian dilakukan oleh Saidi et al (2012) dalam (Ismail, 2015) menunjukkan bahwa *human capital* meningkatkan produktivitas karyawan. Sebuah penelitian yang telah dilakukan oleh (Channar, Talreja, & Bai, 2015) membuktikan bahwa *Human Capital* berpengaruh positif terhadap *customer satisfaction*. Penelitian lain yang dilakukan oleh Akbari (2013) & Cheng (2010) juga menunjukkan bahwa terdapatnya hubungan antara *human capital* dengan kepuasan pelanggan.

H1: *Intellectual Capital* berpengaruh positif terhadap *Customer Satisfaction*

**Hubungan Antara *Customer Satisfaction* Dengan *Financial Performance***

Loveman (1998); Loveman and Heskett (1999) seperti yang dikutip oleh (Chi & Gursoy, 2009) mengatakan bahwa *customer satisfaction* memainkan peran penting dalam menentukan *financial performance*.

Selanjutnya (Chi & Gursoy, 2009) dalam penelitian mereka telah memeriksa dan memverifikasi bahwa kepuasan karyawan dan *customer satisfaction* menyebabkan *financial performance* yang lebih baik di industri perhotelan. Bernhardt et al., (2000) seperti yang dikutip oleh (Chi & Gursoy, 2009) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara perubahan *customer satisfaction* dan perubahan *financial performance* dari suatu perusahaan.

H2: *Customer Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Financial Performance*

**Hubungan Antara *Intellectual Capital* Dengan *Financial Performance***

Jika *intellectual capital* merupakan sumberdaya yang terukur untuk peningkatan *competitive advantages*, maka *intellectual capital* akan memberikan kontribusi terhadap *financial performance* perusahaan (Harrison dan Sullivan, 2000; Chen et al., 2005; Abdolmohammadi, 2005). Bagaimanapun, *intellectual capital* diyakini dapat berperan penting dalam peningkatan nilai perusahaan maupun *financial performance* perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ulum (2008) dan Tan et al. (2007) menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara *intellectual capital* dengan *financial performance* perusahaan di masa depan.

H3: *Intellectual Capital* berpengaruh positif terhadap *Financial Performance*

### Penelitian Terdahulu

Namun, sementara beberapa studi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif, Bernhardt et al, (2000) & Nelson et al (1992) dalam (Chi & Gursoy, 2009) berpendapat bahwa persepsi kualitas layanan dan *customer satisfaction* kadang-kadang, tetapi tidak selalu, berhubungan dalam profit (Schneider, 1991). Dalam penelitian (Chi & Gursoy, 2009) yang mengutip Bernhardt et al., (2000) juga dikatakan bahwa mungkin hubungan antara *customer satisfaction* dengan *financial performance* hampir tidak ada. Beberapa peneliti lain Tornow dan Wiley (1991) seperti dikutip oleh (Chi & Gursoy, 2009) menunjukkan bahwa hubungan antara *customer satisfaction* dan *financial performance* mungkin tidak positif.

Firer dan Williams (2003) seperti dikutip oleh (Fathi et al., 2013) hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara *intellectual capital* dengan profitabilitas, produktivitas, nilai pasar.

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Variabel Independen, Intervening, dan Dependen

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Intellectual Capital*. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *financial performance*.

#### Skala Pengukuran

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, sebagai berikut:

1: Sangat tidak setuju 2: Tidak setuju  
3: Netral  
4: Setuju 5: Sangat Setuju

#### Jenis Data dan Sumber Data

Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada perusahaan terkait (Data Kuantitatif).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada sektor hotel dan restaurant di Surabaya serta diperoleh dari literature, studi kepustakaan, serta jurnal-jurnal penelitian yang berhubungan dan mendukung penelitian.

#### **Instrumen Dan Pengumpulan Data**

- a. Studi Pustaka
- b. Kuesioner

#### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa sektor perhotelan dan restaurant yang berada di Surabaya dan memenuhi kriteria.

#### **Sampel Dan Teknik Sampling**

Sampel yang akan digunakan oleh peneliti adalah perusahaan jasa sektor perhotelan dan restaurant dengan kriteria:

1. Memiliki cabang yang berada di Surabaya
2. Telah berdiri di Surabaya selama minimal 3 tahun
3. Memiliki nama atau merk yang cukup terkenal dan eksis di kalangan masyarakat Surabaya

#### **Teknik Sampling**

Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria responden (minimal 3 karyawan setiap perusahaan) dalam penelitian ini adalah:

1. Karyawan yang telah bekerja selama tiga tahun atau lebih

#### **Unit Analisis**

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah perusahaan jasa sektor perhotelan dan restaurant yang berada di Surabaya.

### **HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS**

#### **Hasil Statistik Deskriptif**

Melalui penyebaran kuesioner, kuesioner yang berhasil dikumpulkan terdiri dari 40 hotel dan restaurant. Masing-masing perusahaan diwakili 1 hingga 3 karyawan dengan masa jabatan minimal 3 tahun. Berikut profil responden yang menjadi sampel penelitian.

- a. Sebesar 61% responden berjenis kelamin laki-laki
- b. Sebesar 59.37% responden telah bekerja selama 3-5 tahun
- c. Sebesar 51.32% responden berpendidikan SMA dengan 64.38% memiliki jabatan sebagai staff.

Data yang terkumpul kemudian ditabulasikan dan dicari nilai rata-ratanya.

#### **Intellectual Capital**

Dari penilaian responden terhadap variable *intellectual capital*, rata-rata jawaban responden tertinggi ada pada komponen *Organizational Capital* dengan *mean* 3.84. Dapat disimpulkan secara keseluruhan, rata-rata variable *intellectual capital* adalah 3.78 yang termasuk dalam kategori setuju atau mampu.

#### **Customer Satisfaction**

Dari penilaian responden terhadap variable *customer satisfaction*, rata-rata paling tinggi ditunjukkan oleh *responsiveness* sebesar 4.13. Secara keseluruhan, total mean variable kepuasan pelanggan adalah 3.91 yang termasuk dalam kategori setuju atau mampu.

#### **Financial Performance**

Dari penilaian responden terhadap variable *financial performance*, rata-rata tertinggi terletak pada *profitability* dengan *mean* sebesar 4.26 yang menunjukkan hasil yang sangat baik. Secara keseluruhan rata-rata variable kinerja keuangan adalah 3.96 dimana termasuk dalam kategori setuju atau mampu.

#### **Uji Validitas**

### **Convergent Validity (Validitas Konvergen)**

Suatu indikator memenuhi *convergent validity* jika mempunyai nilai *factor loading* diatas 0,5.

Tabel 4.8. Nilai Outer Loading

Outer Loadings			
	CS	FP	IC
CS1	0.896073		
CS2	0.885594		
CS3	0.778519		
CS4	0.789837		
FP1		0.851661	
FP2		0.665508	
FP3		0.910213	
FP4		0.753545	
HC			0.936472
OC			0.923229
SC			0.944946

Dari table 4.8 tampak bahwa semua indikator diatas memenuhi kriteria validitas konvergen.

### **Discriminant Validity (Validitas Diskriminan)**

Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading*. Model memiliki *discriminant validity* yang baik, jika nilai *cross loading* terhadap variabelnya adalah yang terbesar dibandingkan terhadap variabel yang lainnya.

Tabel 4.9. Nilai Cross Loading

Cross Loadings			
	CS	FP	IC
CS1	0.896073	0.532191	0.469131
CS2	0.885594	0.624364	0.330613
CS3	0.778519	0.339533	0.241630
CS4	0.789837	0.558242	0.283046
FP1	0.462428	0.851661	0.356205
FP2	0.475126	0.665508	0.124234
FP3	0.554239	0.910213	0.444414
FP4	0.517274	0.753545	0.271477
HC	0.444967	0.406215	0.936472
OC	0.328607	0.394027	0.923229
SC	0.345958	0.255404	0.944946

Berdasarkan table *cross loading* di atas dapat disimpulkan bahwa nilai yang ada di suatu variabel yang dibentuknya lebih besar dibandingkan dengan variabel yang lain. Dengan demikian validitas diskriminan untuk variabel *intellectual capital*, *customer satisfaction*, dan *financial performance* dapat dikatakan baik.

### **Average Variance Extracted (AVE)**

Tabel 4.10. Korelasi Antar Konstruk dan Average Variance Extracted (AVE)

	AVE	Akar AVE	CS	FP	IC
CS	0.704289	0.839219281	1		
FP	0.641136	0.800709686	0.629521	1	
IC	0.874085	0.934925131	0.405561	0.385641	1

Nilai akar *AVE* tersebut lebih besar daripada korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model.

### **Uji Reliabilitas**

- *Composite Reliability*

Tabel 4.11. Nilai Composite Reliability

	Composite Reliability
CS	0.904652
FP	0.875759
IC	0.954178

- Cronbach's alpha

Tabel 4.12. Nilai Cronbach's Alpha

	Cronbach's Alpha
CS	0.860410
FP	0.807280
IC	0.928638

Tabel 4.11 dan 4.12 menunjukkan bahwa baik *composite reliability* maupun nilai *cronbach's alpha* telah memenuhi *rule of thumb*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel *intellectual capital*, *customer satisfaction*, dan *financial performance* telah *reliable*.

### **Inner Model**

Tabel 4.13. Nilai Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	Standard Error (STERR)	T Statistics ((O/STERR))
CS -> FP	0.566258	0.567380	0.026376	0.026376	21.468577
IC -> CS	0.405561	0.408693	0.031128	0.031128	13.028730
IC -> FP	0.155989	0.153271	0.036027	0.036027	4.329772

Pada tabel 4.13 diatas, pada T-statistics menunjukkan hubungan antar variabel diatas 1.96 sehingga dikatakan signifikan. Serta original sample menunjukkan angka positif. Sehingga hubungan antar variabel dalam penelitian adalah positif. Variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel *intellectual*

*capital* sebesar 16.4%. Variabel kinerja keuangan dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan pelanggan dan *intellectual capital* sebesar 41.67%.

Total nilai  $R^2$  di atas dapat digunakan untuk menghitung secara manual *goodness of fit* (*GOF*), maka nilai  $Q^2 = 1 - ((1 - 0.164480) \times (1 - 0.416627)) = 0.51258 = 51.2\%$ . Dengan demikian model yang digunakan dalam penelitian ini dapat menjelaskan informasi yang terkandung dalam data sebesar 51.2%.

Dilihat dari data *path coefficient*, maka diperoleh  $(0.4055 \times 0.5662) > 0.1559 = 0.2296 > 0.1559$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang positif sebagai *variable intervening* antara *intellectual capital* dengan kinerja keuangan.

#### Analisis

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif *intellectual capital* terhadap kepuasan pelanggan. Pengaruh positif kepuasan pelanggan terhadap kinerja keuangan. Serta adanya pengaruh positif antara *intellectual capital* terhadap kinerja keuangan. Hal ini mendukung penelitian Akbari (2013) dan didukung dengan penelitian-penelitian terdahulu oleh Najibullah (2005), Ulum (2008), Rehman, et al. (2013), Cheng (2010), Chien & Ting (2014). *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan) sebagai *variable intervening* terbukti memberikan pengaruh yang positif sebagai perantara antara *intellectual capital* dengan *financial performance*.

*Intellectual capital* sebagai sumber daya perusahaan memiliki peran dan berkontribusi di dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan pada sektor hotel dan restaurant. Pada hasil penelitian atas kuesioner yang telah dibagikan disimpulkan bahwa *organizational capital* (sistem, struktur, dan proses) pada sektor hotel dan restaurant memberikan kontribusi

yang tinggi. Hal ini dapat dijadikan pertimbangan bagi sektor hotel dan restaurant bahwa pembentukan sistem, struktur, serta proses yang baik dengan didukung dengan *human capital* (karyawan) dan *social capital* (hubungan dengan pelanggan) akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan yang nantinya juga berdampak pada peningkatan kinerja keuangan.

#### PENUTUP

##### Kesimpulan

a. Hubungan antara *intellectual capital* dengan *customer satisfaction* pada sektor perhotelan dan restoran menunjukkan terdapat hubungan positif. Sehingga uji hipotesis H1 diterima.

b. Hubungan antara *Customer Satisfaction* dengan *financial performance* pada sektor perhotelan dan restaurant menunjukkan terdapat hubungan positif. Sehingga uji hipotesis H2 diterima.

c. Hubungan antara *intellectual capital* dengan *financial performance* pada sektor perhotelan dan restaurant menunjukkan terdapat hubungan positif. Sehingga uji hipotesis H3 diterima.

##### Saran Untuk Perusahaan

a. Perusahaan harus menjalankan fungsi-fungsi dalam manajemen sumber daya manusia sejalan dengan tujuan pemasarannya.

b. Peningkatan kualitas sumber daya manusia bisa dilakukan dengan cara pemberian training ataupun pemberian reward untuk memotivasi karyawan. Selain itu sistem perekrutan SDM dengan memberikan penempatan posisi yang sesuai dengan potensi dan keahlian SDM akan berdampak pada kinerja karyawan yang optimal sehingga akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan. Sehingga nilai atau value dari organisasi dapat ikut dirasakan oleh pelanggan secara tidak langsung. Dengan begitu pelanggan tidak akan sayang dalam

mengeluarkan uang untuk dapat menikmati produk atau jasa dari sektor hotel dan restaurant. Sehingga berdampak pada peningkatan kinerja keuangan di organisasi.

**Saran Untuk Penelitian Mendatang**

1. Penelitian lebih lanjut terhadap hubungan antara *intellectual capital* dengan *customer satisfaction*, serta pengaruh *intellectual capital* pada perusahaan jasa.
2. Disarankan untuk meneliti mengenai *Intellectual Capital* pada perusahaan jasa selain sektor perhotelan dan restaurant
3. Disarankan untuk mencari ruang lingkup populasi yang berbeda dan lebih luas dari populasi dalam penelitian ini. Serta kriteria responden yang berbeda.

**Keterbatasan Penelitian**

1. Jumlah responden belum bisa menggambarkan kondisi riil yang sesungguhnya.
2. Pemahaman responden mengenai pertanyaan pada kuesioner tidak bisa diketahui
3. Dilihat dari Q-square menunjukkan hasil sebesar 51.2%. Ini menjelaskan bahwa kemampuan *intellectual capital* dalam mempengaruhi *financial performance* sebesar 51% dan sisanya 49% menunjukkan variabel lain selain *intellectual capital* dan *customer satisfaction* yang dapat mempengaruhi *financial performance*.

**References**

Abdullaha, D. S. (2012 ). The Relationship between Intellectual Capital and Corporate Performance . *Social and Behavioral Sciences* , 537 – 541.

Ahangar, R. G. (2011). The relationship between intellectual capital and financial performance: An empirical investigation in an Iranian company. *African Journal of Business Management Vol. 5*, 88-95.

Ahmad, S. (2011). The Relationship between Intellectual capital and Business Performance: An

empirical study in Iraqi industry. *International Conference on Management and Artificial Intelligence vol.6*, 104-109.

Ahmadi, A. T. (2011). The survey of relationship between Intellectual capital(IC) and Organizational performance (OP) within the National Iranian South Oil Company. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS Vol.3*, 369-380.

Ahmadi, F. B. (2012). Intellectual Capital Accounting and its Role in Creating Competitive Advantage at the Universities. *INTERDISCIPLINARY JOURNAL OF CONTEMPORARY RESEARCH IN BUSINESS Vol.4*, 894-912.

Akbari, P. R. (2013). The analysis impact of Human Resource Management and Intellectual Capital on Organizational Performance in Physical Education Organization of Iran (Case Study: Physical Education General Department of Kermanshah). *International Journal of Sport Studies. Vol., 3*, 263-273.

Akpinar, A. T. (1999). INTELLECTUAL CAPITAL. *third European Conference*, 332-340.

Arani, A., & Morteza Ghasemi, A. N. (2014). The effect of intellectual capital on employees' job satisfaction and organizational performance. *Technical Journal of Engineering and Applied Sciences*, 380-387.

Bharathi, K. (2010). The Intellectual Capital Performance of Banking Sector in Pakistan.



- Pak. J. Commer. Soc. Sci. Vol.4*, 84-99.
- Bontis, N. (1998). Intellectual capital: an exploratory study that develops measures and models. *Management Decision*, 63-76.
- Bontis, N. D. (2015). Intellectual capital in Serbia's hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 27, 1365-1384.
- Bontis, N., Keow, W. C., & Richardson, D. S. (2000). INTELLECTUAL CAPITAL AND BUSINESS PERFORMANCE IN MALAYSIAN INDUSTRIES. *Journal of Intellectual Capital*, 1-17.
- Carrington, D. M. (2012). Intellectual Capital in the Caribbean Hospitality Industry: Two Case Studies. *Electronic Journal of Knowledge Management Vol.10*, 244-257.
- Channar, Z. A., Talreja, S., & Bai, M. (2015). Impact of Human Capital Variables on the Effectiveness of the Organizations. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences Vol.9*, 228-240.
- Chen, C. &.-J. (2014). The effects of intellectual capital accumulation of Taiwan-listed electronics companies on financial performance: Meta analysis. *Asian Journal of Empirical Research*, 349-357.
- Chen, S. C.-C.-Y.-H. (2006). The development of an employee satisfaction model for higher education. *The TQM Magazine*, Vol. 18, 484 - 500.
- Cheng, M. J.-Y.-Y. (2010). Invested resource, competitive intellectual capital, and corporate performance. *Journal of Intellectual Capital Vol.11*, 433-450.
- Chi, C., & Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management* 28, 245-253.
- Chien, Y., & Ting, K.-S. (2014). The influence of the balanced scorecard implementation and earnings management on financial performance: intellectual capital and customer satisfaction used as the moderators. *Asian Journal of Empirical Research vol.4*, 369-380.
- Choudhury, J. (2010). Performance Impact of Intellectual Capital : A Study of Indian it Sector. *International Journal of Business and Management Vol. 5*, 72-80.
- Ding, Y. &. (2010). Study on the Management of Intellectual Capital. *International Journal of Business and Management Vol.5*, 213-216.
- Fajariyah, F. (2012). ANALISIS PENGARUH IMPLEMENTASI KNOWLEDGE CREATION, HUMAN CAPITAL, CUSTOMER CAPITAL DAN STRUCTURAL CAPITAL TERHADAP BUSINESS PERFORMANCE (Studi Kasus pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Tengah). 1-58.
- Fathi, S., Farahmand, D., & Khorasani, M. (2013). Impact of Intellectual Capital on Financial Performance. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences vol.2*, 6-17.
- Gupta, S., & Zeithaml, V. (2005). Customer Metrics and Their Impact on Financial Performance. 1-49.

- Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 7, 27-42.
- Ho, L. (2008). What affects organizational performance? *Industrial Management & Data System* Vol.108, 1234-1254.
- Ismail, M. A.-M. (2015). Board diversity and intellectual capital performance: the moderating role of the effectiveness of board meetings. *Accounting Research Journal*, Vol. 28, 1-27.
- Jogiyanto & Abdilah, W. (2009). Konsep dan aplikasi PLS (Partial Least square) untuk penelitian empiris Yogyakarta. *BPFE Yogyakarta*.
- Kalkana, A. O. (2014). The impacts of intellectual capital, innovation and organizational strategy on firm performance. *Social and Behavioral Sciences*, 700 – 707.
- Karchegani, M. R. (2013). THE RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUAL CAPITAL AND INNOVATION. *International Journal of Business and Management Studies*, 561-581.
- Keisidou, E., Sarigiannidis, L., Maditinos, D. I., & Thalassinou, E. I. (2013). Customer satisfaction, loyalty and financial performance A holistic approach of the Greek. *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 31, 259-288.
- Khan, M. (2014). Identifying the Components and Importance of Intellectual Capital in Knowledge-Intensive. *Business and Economic Research*, Vol.4, 297-307.
- Kompyurini, N. (2010). Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Balance Score Card pada Perusahaan Manufaktur Berskala Besar di Surabaya. *Jurnal Investasi* vol.6, 14-30.
- Kristandl, G., & Bontis, N. (2007). Constructing a definition for intangibles using the resource based view of the firm. *Management Decision* Vol. 45, 1510-1524.
- Kusumowati, M. (2013). PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2008 - 2012. 1-69.
- Ling, Y. (2012). A Study on the Influence of Intellectual Capital and Intellectual Capital Complementarity on Global Initiatives. *The Electronic Journal of Knowledge Management* Vo. 10, 154-62.
- Lopez, S. P. (2005). Organizational learning as a determining factor in business performance. *The Learning Organization*, Vol. 12, 227-242.
- Mahmood, I. H. (n.d.). IMPACT OF ORGANIZATIONAL HUMAN CAPITAL ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. *Asian Journal of Business and Management Sciences* Vol. 1, 22-28.
- Marr, B. (2008). Impacting Future Value: How to Manage your Intellectual Capital. *Management Accounting Guideline*, 3-33.
- Marr, B., Schiuma, G., & Neely, A. (2004). Intellectual capital – defining key performance indicators for organizational knowledge assets. *Business*

- Process Management Journal* Vol.10, 551-569.
- Mehmood, F. M. (2013). The Effect of Human Capital Investment on Customer Satisfaction. *Journal of Business and Management* Vol.7, 77-81.
- Mohammad, N. M. (2013). Investigating The Effect of Intellectual Capital on Organizational Performance and Mediating Role of Entrepreneurial Orientation. *International Review of Business Research Papers* Vol.9, 99-113.
- Mohammadi, R. M., & Ismail, M. N. (2014). FACTORS AFFECTING INTELLECTUAL CAPITAL AND ITS ROLE IN FINANCIAL PERFORMANCE OF ORGANIZATION. *Indian J.Sci.*, 314-320.
- Moon, K. H., & Choi, B. K. (2014). How an organization's ethical climate contributes to customer satisfaction and financial performance Perceived organizational innovation. *European Journal of Innovation Management* Vol.17, 85-106.
- Najibullah, S. (2005). AN EMPIRICAL INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN INTELLECTUAL CAPITAL AND FIRMS' MARKET VALUE AND FINANCIAL PERFORMANCE IN CONTEXT OF COMMERCIAL BANKS OF BANGLADESH. 1-65.
- Navas, J. E., Castro, G. M., & Sáez, P. L. (2006). ORGANIZATIONAL CAPITAL AS COMPETITIVE ADVANTAGE OF THE FIRM. *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 7, 324-337.
- Nordin, F. K. (2013). Customer satisfaction in the Swedish financial sector. *Umea School of Business*, 1-61.
- Ortiz, M. A. (2006). Intellectual Capital (Intangible Assets) Valuation Considering The Context. *Journal of Business & Economics Research* Vol.4, 35-42.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal Marketing* Vol. 49, 41-50.
- Poorkiani, M. S. (2014). Studying the effect of intellectual capital on organizational performance (A Case Study in the Social Security Organization of Mazandaran Province). *International Journal of Economy, Management and Social Sciences* Vol.3, 718-723.
- Radianto, W. (2011). THE INFLUENCE OF INTELLECTUAL CAPITAL ON BANKING INDUSTRY PERFORMANCE : A CASE IN INDONESIA STOCK EXCHANGE BEFORE AND AFTER THE 2008 GLOBAL FINANCIAL CRISIS. *Asia Pacific Journal of Accounting and Finance* Vol.2, 39-50.
- Rehman, W. P. (2011). INTELLECTUAL CAPITAL PERFORMANCE AND ITS IMPACT ON CORPORATE PERFORMANCE: AN EMPIRICAL EVIDENCE FROM MODARABA SECTOR OF PAKISTAN. *Australian Journal of Business and Management Research* Vol.1 , 8-16.
- Rehman, W., Asghar, N., & Rehman, H. u. (2013). Intellectual Capital Efficiency and Financial Performance of Insurance Sector in Pakistan: a Panel Data Analysis. *Middle-East*

*Journal of Scientific Research*  
17, 1251-1259.

- Sawarjuwono, T., & Kadir, A. P. (2003). INTELLECTUAL CAPITAL: PERLAKUAN, PENGUKURAN DAN PELAPORAN (SEBUAH LIBRARY RESEARCH). *Jurnal Akuntansi & Keuangan Vol. 5*, 35-57.
- Schiama, G. A. (2008). Intellectual capital and company's performance improvement. *Measuring Business Excellence Vol.12*, 3-9.
- Sekhara, C. M. (2015 ). A Delphi-AHP-TOPSIS based framework for the prioritization of intellectual capital indicators: A SMEs perspective. *Social and Behavioral Sciences* , 275 – 284.
- Sharabati, A. S. (2010). Intellectual capital and business performance in the pharmaceutical sector of Jordan. *Management Decision Vol. 1*, 105-131.
- Soetedjo, H., & Mursida, S. (2014). PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA PERUSAHAAN PERBANKAN. 1-31.
- Subramaniam, M. M. (2005). THE INFLUENCE OF INTELLECTUAL CAPITAL ON THE TYPES OF INNOVATIVE CAPABILITIES. *Academy of Management Journal Vol. 48*, 450–463.
- Sullivan, P. P. (2000). Valuing intangibles companies An intellectual capital approach. *Journal of Intellectual Capital Vol.1*, 328-340.
- Tan, H. P. (2007). Intellectual capital and financial returns of companies. *Journal of Intellectual Capital Vol.8*, 76-95.
- Trisnowati, Y. I. (2014). THE IMPACT OF INTELLECTUAL CAPITAL ON BANK'S MARKET VALUE AND FINANCIAL PERFORMANCE IN INDONESIA STOCK EXCHANGE. 1-10.
- Ulum, I. (2007). PENGARUH INTELLECTUAL CAPITAL TERHADAP KINERJA KEUANGAN PERUSAHAAN PERBANKAN DI INDONESIA. 15-110.
- Ulum, I. (2008). Intellectual Capital Performance Sektor Perbankan di Indonesia. *JURNAL AKUNTANSI DAN KEUANGAN VOL. 10*, 77-84.
- Wang, D. S. (2013). Does intellectual capital matter? High-performance work systems and bilateral innovative capabilities. *International Journal of Manpower, Vol. 34* , 861 - 879.
- Wu, X. V. (2013). Innovation Capability for better Performance: Intellectual Capital and Organization Performance of the Apparel Industry in Sri Lanka. *Journal of Advanced Management Science Vol. 1*, 273-277.