

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GRAFIK	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTISARI.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Pertanyaan Penelitian	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	15
1.5. Manfaat Penelitian.....	15
1.6. Lingkup Penelitian	15
1.7. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II.....	18
LANDASAN TEORI.....	18
2.1. Landasan Teori	18
2.2. Kerangka Penelitian	36
BAB III	38
METODA PENELITIAN	38
3.1. Desain Penelitian	38
3.2. Metoda Pengumpulan Data	39
3.3. Instrumen Penelitian.....	40
3.4. Metoda Analisis Data	42
a. Reduksi Data	42
b. Penyajian Data.....	42
c. Pengarikan Kesimpulan.....	43
3.5. Profil Kasus	43
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1. Deskripsi Data	49
4.1.1. Aktivitas Utama	50
Inbound Logistic	50
Operation	52
Outbound Logistic	54
Marketing and Sales	56
Service	58
4.1.2. Aktivitas Pendukung.....	59
Firm Infrastructure.....	59

Technology Development.....	60
Procurement	60
4.2. Pembahasan	61
4.2.1. Aktivitas Utama	61
Inbound Logistic terhadap Efficiency	61
Inbound Logistic terhadap Innovation	64
Operation terhadap Quality	67
Outbound Logistic terhadap Efficiency	68
Marketing and Sales terhadap Innovation	71
Marketing and Sales terhadap Customer Responsiveness	73
Service terhadap Customer Responsiveness	76
4.2.2. Aktivitas Pendukung.....	77
Firm Infrastructure terhadap Innovation.....	77
Technology Development terhadap Innovation.....	78
Procurement terhadap Efficiency.....	80
BAB V.....	88
SIMPULAN	88
5.1. Simpulan.....	88
5.1.1. Simpulan Pertanyaan Penelitian 1	88
5.1.2. Simpulan Pertanyaan Penelitian 2	89
5.2. Implikasi	89
5.3. Keterbatasan	90
5.4. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	94