

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1. Manfaat Akademis.....	9
1.5.2. Manfaat Praktis.....	9
1.6. Lingkup Penelitian	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1. Visi dan Misi	11

2.2. Definisi Strategi.....	12
2.3. Strategi Kompetitif Generik	12
2.4. Analisis Lingkungan Eksternal	14
2.4.1. Analisis PESTEL	15
2.4.2. Analisis <i>Porter's Five Forces</i>	16
2.5. Faktor Kunci Keberhasilan.....	18
2.6. Analisis Faktor Internal	18
2.6.1. Analisis Sumber Daya dan Kapabilitas	19
2.6.2. Analisis VRIO	21
2.7. Analisis SWOT	25
2.8. Rerangka Konseptual	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1. Desain Penelitian.....	28
3.2. Metode Pengumpulan Data	29
3.3. Partisipan Penelitian.....	30
3.4. Metode Analisis Data	30
3.4.1. Persiapan Data dan Pengembangan Kode	30
3.4.2. Analisis Data Tekstual.....	33
3.5. Instrumen Penelitian.....	35
3.6. Profil Perusahaan.....	38
3.6.1. Visi, Misi, Nilai, dan Budaya Perusahaan	39
3.6.2. Jasa Perusahaan	41
3.6.3. Produk Perusahaan.....	43
3.6.4. Pelanggan perusahaan.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45

4.1. Identifikasi Visi, Misi, dan Nilai	45
4.1.1. Visi.....	45
4.1.2. Misi	47
4.1.3. Nilai	48
4.2. Analisis Lingkungan Eksternal	48
4.2.1. Analisis PESTEL	49
4.2.2. Analisis <i>Porter's Five Forces</i>	63
4.2.3. Analisis Faktor Kunci Keberhasilan	77
4.3. Analisis Lingkungan Internal	79
4.3.1. Analisis Sumber Daya dan Kapabilitas Perusahaan	79
4.3.2. Analisis VRIO	90
4.4. Analisis Strategi Kompetitif Generik	98
4.5. Analisis SWOT	103
4.5.1. Kekuatan	103
4.5.2. Kelemahan	104
4.5.3. Peluang	105
4.5.4. Ancaman	107
BAB V KESIMPULAN.....	109
5.1. Kesimpulan.....	109
5.2. Implikasi.....	111
5.3. Keterbatasan Penelitian	111
5.4. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA	113