

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Motivasi Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Kontribusi Penelitian.....	9
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	10
1.9 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Bimbingan Belajar	13
2.2 Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	14
2.2.1 Aktivitas Primer (<i>Primary Activity</i>).....	15
2.2.2 Aktivitas Pendukung (<i>Support Activity</i>).....	16
2.2.3 Keterkaitan dalam Rantai Nilai	18
2.3 Keunggulan Kompetitif (<i>Competitive Advantage</i>).....	19
2.4 <i>The Building Blocks of Competitive Advantage</i>	23
2.4.1 Keunggulan Efisiensi.....	24
2.4.2 Keunggulan Kualitas.....	25

2.4.3	Keunggulan Inovasi	26
2.4.4	Keunggulan Tanggap Pelanggan	27
2.5	Tinjauan Pustaka	29
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Desain Penelitian	35
3.2	Instrumen Penelitian	37
3.2.1	Pertanyaan Semi-Terstruktur (<i>Semi-Structured Questions</i>)	37
3.2.2	Kuesioner	40
3.2.3	Uji Reliabilitas	41
3.3	Metode Pengumpulan Data	43
3.3.1	Populasi	44
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	44
3.4	Metode Analisis Data	47
3.5	Gambaran Umum Objek Penelitian	50
3.5.1	Program Bimbingan	51
3.5.2	Struktur Organisasi Neutron Surabaya (1)	53
BAB IV HASIL PENELITIAN		54
4.1	Analisis Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>)	54
4.1.1	Profil Demografi Responden	55
4.1.2	Kriteria Penilaian Keunggulan Aktivitas	57
4.1.3	Logistik Masuk (<i>Inbound Logistic</i>)	58
4.1.4	Operasional (<i>Operations</i>)	60
4.1.5	Logistik Keluar (<i>Outbound Logistic</i>)	62
4.1.6	Pemasaran dan Penjualan (<i>Marketing and Sales</i>)	64
4.1.7	Layanan (<i>Services</i>)	66
4.1.8	Infrastruktur Perusahaan (<i>Firm Infrastructure</i>)	68
4.1.9	Manajemen Sumber Daya Manusia (<i>Human Resource Management</i>) ...	70
4.1.10	Pengembangan Teknologi (<i>Technology Development</i>)	71
4.1.11	Pengadaan (<i>Procurement</i>)	73
4.2	Analisis Keunggulan Kompetitif (<i>Building Blocks of Competitive Advantage</i>)	74

4.2.1	Keunggulan Kompetitif Kategori Logistik Masuk (3 dari 7 Aktivitas) ..	75
4.2.2	Keunggulan Kompetitif Kategori Operasional (4 dari 10 Aktivitas).....	81
4.2.3	Keunggulan Kompetitif Kategori Logistik Keluar (1 dari 4 Aktivitas) ..	92
4.2.4	Keunggulan Kompetitif Kategori Pemasaran dan Penjualan (1 dari 6 Aktivitas).....	94
4.2.5	Keunggulan Kompetitif Kategori Layanan (1 dari 4 Aktivitas)	96
4.2.6	Keunggulan Kompetitif Kategori Infrastruktur Perusahaan (1 dari 5 Aktivitas).....	98
4.3	Pembahasan.....	99
BAB V		102
5.1	Simpulan Rantai Nilai dan <i>Building Blocks of Competitive Advantage</i>	102
5.2	Implikasi	103
5.3	Keterbatasan.....	105
5.4	Saran Penelitian Selanjutnya.....	106
DAFTAR PUSTAKA		107