

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
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 Manfaat Penelitian	9
1.6 Lingkup Penelitian.....	9
1.7 Sistematika Penelitian.....	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Critical Success Factors</i>	12
2.1.2 Faktor Industri Strategis	14
2.1.3 <i>Five Forces Porter</i>	16
2.1.4 Aset Strategis	21
2.1.5 Sumber Daya.....	23
2.1.6 Kapabilitas	25
2.1.7 Menilai Sumber Daya dan Kemampuan Perusahaan.....	25
2.1.8 Uji VRIO	27
2.2 Rerangka Penelitian	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	33

3.2.1 Data Primer	33
3.2.2 Data Sekunder	33
3.2.3 Langkah Pengumpulan Data	34
3.3 Subjek Penelitian.....	35
3.4 Instrumen Penelitian.....	37
3.5 Metode Analisis Data	43
3.6 Profil Perusahaan	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Analisis Faktor Industri Strategis.....	49
4.1.1 Persaingan dalam Industri	50
4.1.2 Ancaman Produk Substitusi.....	54
4.1.3 Ancaman Pendetang Baru	57
4.1.4 Daya Tawar Pemasok.....	61
4.1.5 Daya Tawar Konsumen.....	64
4.1.6 Rangkuman Analisis Faktor Industri Strategis	68
4.2 Aset Strategis	69
4.2.1 Uji VRIO.....	77
4.2.1.1 Kenyamanan Akses Lokasi Usaha dan Kantor/Garasi Bus	78
4.2.1.2 Keahlian dan Pengalaman Karyawan.....	79
4.2.1.3 Kemampuan Manajer Membangun Jaringan dan Hubungan Baik ...	80
4.2.1.4 Kemampuan Membangun Hubungan Baik dengan Berbagai Biro atau Agen Perjalanan	81
4.2. Rangkuman Uji VRIO.....	82
4.3 <i>Critical Success Factors</i>	83
4.3.1 Pemasaran	84
4.3.2 Sumber Daya Manusia	85
4.3.3 Produk atau Jasa.....	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Simpulan	87
5.2 Implikasi.....	89
5.3 Keterbatasan.....	90
5.4 Saran.....	91

DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96