

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian.....	10
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Lingkup Penelitian	12
 BAB II LANDASAN TEORI	 13
2.1 Strategi Diferensiasi Luas	13
2.2 Kerangka Evaluasi Strategi Rumelt.....	17
2.3 Analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, Threats)	20
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu	23
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 30
3.1 Metode Penelitian	30
3.1.1 Desain Penelitian	30
3.1.2 Subjek Penelitian	32
3.1.3 Deskripsi Narasumber.....	33
3.1.4 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.1.5 Instrumen Penelitian	35
3.1.6 Analisis Data	35
3.1.7 Lokasi Penelitian.....	37
3.2 Profil Organisasi	37
3.2.1 Sejarah Organisasi	37
3.2.2 Visi dan Misi Organisasi.....	38
3.2.3 Strukur Organisasi PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk.....	39
3.3 Layanan Siap Antar Pesanan Anda (SAPA)	40
3.3.1 Mekanisme Layanan SAPA.....	40
3.1.1.1 Tatacara Pemesanan SAPA via Alfagift.....	40
3.1.1.2 Tatacara Pemesanan Melalui Whatsapp Official Alfamart.....	40
3.1.1.3 Alur Transaksi SAPA.....	41
3.3.2 Manfaat Layanan SAPA	41

3.3.3 Keuntungan Penggunaan Layanan SAPA	42
3.4 Kerangka Penelitian	43
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Implementasi SAPA Alfamart Manado dalam Kerangka Evaluasi Rumelt	44
4.1.1 Konsistensi	44
4.1.2 Kesesuaian	49
4.1.3 Keunggulan	54
4.1.4 Kelayakan.	59
4.2 Analisis SWOT.	69
4.2.1 Kekuatan	69
4.2.2 Kelemahan	70
4.2.3 Peluang.....	71
4.2.4 Ancaman	71
4.2.5 Tabel Analisis SWOT.	72
4.3 Kinerja SAPA Alfamart Manado Tahun 2022.....	72
4.3.1 Komponen Penilaian Liga SAPA 2022	73
4.3.2 Upaya Perbaikan SAPA Alfamart Manado.	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Simpulan	79
5.2 Implikasi	80
5.3 Keterbatasan.....	81
5.4 Saran	81
5.4.1 Bagi manajemen kantor pusat Alfamart.	81
5.4.2 Bagi manajemen Alfamart kantor cabang Manado.	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	87