

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II</b> .....	<b>16</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>16</b>
2.1 Landasan teori .....	16
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	29
<b>BAB III</b> .....	<b>32</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Jenis data .....	33
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	34
3.4 Metode Analisis Data .....	35
3.5 Profil Kasus .....	37
3.5.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	38

3.5.2	Struktur organisasi .....	39
3.5.3	Jaringan Distribusi .....	40
3.5.4	Layanan perusahaan.....	42
<b>BAB IV .....</b>		<b>44</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskripsi Penelitian.....	44
4.2	Analisis Rantai Nilai dan Blok Bangunan Keunggulan Kompetitif .....	46
4.2.1	Bisnis.....	49
4.2.2	<i>Supply Chain Management</i> .....	51
4.2.3	<i>Operation</i> .....	54
4.2.4	Keuangan .....	56
4.2.5	<i>Customer Relationship Management</i> .....	58
4.2.6	Teknologi dan Pengembangan Sistem .....	60
4.2.7	<i>Human Resources Management (HRM)</i> .....	63
4.2.8	Quality Assurance.....	65
4.2.9	Infrastruktur .....	67
<b>BAB V .....</b>		<b>71</b>
<b>SIMPULAN .....</b>		<b>71</b>
5.1	Simpulan.....	71
5.2	Keterbatasan.....	74
5.3	Implikasi.....	74
5.4	Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>76</b>
<b>LAMPIRAN PERTANYAAN WAWANCARA .....</b>		<b>78</b>