

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS TESIS	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DATAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	9
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Lingkup Penelitian.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Keunggulan kompetitif	12
2.1.2. Analisis rantai nilai	13
2.1.3. Analisis Internal Berdasarkan Rantai Nilai.....	18
2.1.4. <i>Resource Based View</i> (RBV)	19

2.1.5.	Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan di Industri Jasa.....	22
2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu mengenai Keunggulan Kompetitif Industri Kesehatan	23
2.2.1.	Keunggulan Kompetitif pada Industri Rumah Sakit.....	23
2.2.2.	Keunggulan kompetitif berkelanjutan di industri rumah sakit.....	24
2.3.	Kerangka Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1.	Desain Penelitian.....	28
3.2.	Metode Pengumpulan Data	28
3.3.	Sumber Data	31
3.4.	Metode Analisis Data	32
3.5.	Profil Rumah Sakit Bethesda.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		35
4.1.	Rantai Nilai (<i>Value Chain</i>).....	36
4.1.1.	Aktivitas Pemberian Pelayanan (<i>Service Delivery</i>).....	37
4.1.2.	Aktivitas Pendukung.....	49
4.2.	Pemetaan Kekuatan dan Kelemahan	56
4.3.	Analisis Keunggulan dan Kelemahan Kompetitif Berkelanjutan RS Bethesda Yogyakarta.....	59
4.3.1.	Analisis Keunggulan Kompetitif Berkelanjutan RS Bethesda Yogyakarta.....	64
4.3.2.	Analisis Kelemahan Kompetitif RS Bethesda Yogyakarta.....	89
4.4.	Analisis Relevansi Kompetitif.....	104
4.5.	Pembahasan Implikasi Keunggulan dan Kelemahan Kompetitif.....	109
BAB V SIMPULAN		114
5.1.	Simpulan.....	114

5.2. Implikasi	115
5.2.1. Impikasi Teoritis	115
5.2.2. Implikasi Praktis	115
5.3. Keterbatasan	118
5.4. Saran	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN.....	123