



DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
INTISARI	viii
ABSTRACT	ix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Metode Penelitian	11
F. Metode Analisis	12
BAB II : LANDASAN TEORI	19
A. Konsep Strategi	19
B. Manajemen Strategik	22
C. Misi dan Tujuan Perusahaan	24
D. Analisis Lingkungan	26
E. Analisis Industri dan Persaingan	28
F. Keunggulan Bersaing dan Key Success Factors.....	37
G. Strategi Generik	38
H. Evaluasi Strategik	41
BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	43
A. Sejarah Perusahaan	43
B. Visi dan Misi Perusahaan	45
C. Rangkaian Produk	46
D. Struktur Organisasi	48



E. Proses Pemberian Jasa	52
F. Pemasaran	54
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	56
A. Analisis Lingkungan Eksternal	56
1. Analisis Lingkungan Makro	57
2. Analisis Lingkungan Industri	74
3. Faktor-Faktor Kunci Sukses (<i>Key Success Factors</i>)	86
B. Analisis Lingkungan Internal	89
1. <i>Primary Activities</i>	90
a. <i>Inbound Logistics</i>	90
b. <i>Operation</i>	91
c. <i>Outbound Logistics</i>	94
d. <i>Sales & Marketing</i>	95
e. <i>Service</i>	96
2. <i>Secondary Activities</i>	96
a. <i>Human Resources Management</i>	96
b. <i>Research & Development</i>	98
c. <i>Firm Infrastructure</i>	99
d. <i>Procurement</i>	101
3. Keunggulan Kompetitif	105
C. Evaluasi Visi dan Misi Perusahaan	107
D. Rerangka Hasil Analisis	108
E. Formulasi Strategi Bersaing Perusahaan	110
BAB V : SIMPULAN DAN SARAN	114
A. Simpulan	114
B. Saran	115
DAFTAR PUSTAKA	118