

ABSTRACT

This thesis explains about the implementation of differentiation strategy in the value chain of The Cangkringan Jogja Villas & Spa. It attempt to analyze activities within the value chain of the company, especially those which differentiation is implemented, in order to evaluate whether it able to lead the company to gain competitive advantage.

This research use qualitative methodology with focus to have in-depth understanding about the issue raised on the research. Two kinds of data used on this research are primary data which is obtained directly from the original source, and secondary data which is obtained indirectly through intermediaries. These data collected through interview and observation.

The analysis on this research results in some points which are mentioned as the conclusion. First, value chain activities of hotel are different from value chain of manufacturing company, due to the different output which is produced and offered to customers. Second, differentiation strategy is applicable in hotel business. The Cangkringan Jogja Villas & Spa apply differentiation strategy on marketing & sales, service, human resources management, and procurement. Finally, the value chain assessment of The Cangkringan Jogja Villas & Spa shows that the implementation of differentiation strategy is brings the company to be superior on some activities, which means that it able to lead the company to gain competitive advantage.

Keywords: differentiation strategy, value chain, competitive advantage.

INTISARI

Tesis ini memaparkan tentang implementasi strategi diferensiasi pada *value chain* dari The Cangkringan Jogja Villas & Spa. Tesis ini menganalisa aktifitas-aktifitas pada *value chain* perusahaan, terutama pada aktifitas yang menerapkan diferensiasi. Analisa tersebut kemudian digunakan untuk mengevaluasi, apakah strategi tersebut dapat membawa perusahaan untuk memperoleh *competitive advantage*.

Tesis ini menggunakan metode kualitatif dengan fokus untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai pokok permasalahan penelitian. Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian, yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan data sekunder yang diperoleh melalui perantara. Kedua jenis data tersebut diperoleh melalui wawancara dan observasi.

Analisa dalam penelitian ini menghasilkan beberapa poin yang dipaparkan dalam kesimpulan. Pertama, *value chain* pada hotel berbeda dengan *value chain* perusahaan manufaktur. Hal ini dikarenakan perbedaan *output* yang dihasilkan dan ditawarkan kepada pelanggan. Kedua, strategi diferensiasi bisa diterapkan pada bisnis hotel. The Cangkringan Jogja Villas & Spa menerapkan strategi diferensiasi pada beberapa aktifitas, yaitu pada *operation, marketing & sales, service, human resource management, dan procurement*. Ketiga, penilaian yang dilakukan terhadap *value chain* pada The Cangkringan Jogja Villas & Spa menunjukkan bahwa implementasi dari strategi diferensiasi menjadikan perusahaan tersebut unggul terhadap kompetitor dalam beberapa aktifitas. Hal ini



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Evaluating differentiation strategy through value chain activities in order to gain competitive advantage :: Case study the Cangkringan Jogja Villas & Spa
AYUDHYA, Indra Dwijeng, Amin Wibowo, M.B.A., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2010 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

mengindikasikan bahwa implementasi dari strategi diferensiasi tersebut dapat membawa perusahaan untuk memperoleh *competitive advantage*.

Kata kunci: strategi diferensiasi, *value chain*, *competitive advantage*.