

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Surat Pernyataan Keaslian Tesis	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I, Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Sistematika Pembahasan	8
BAB II, Landasan Teori	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Konsep Strategi	9
2.1.2 Keunggulan Kompetitif	9
2.1.3 <i>Building Block of Competitive Advantage</i>	11
2.1.4 Konsep dan Analisa Value Chain	16
2.2 Kerangka Analisis	20
BAB III, Metode Penelitian	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Sumber Data	23
3.3 Instrumen Penelitian	24
3.3.1 Wawancara	24
3.3.2 Observasi	27
BAB IV, Hasil Penelitian dan Pembahasan	29
4.1 Value Chain pada Katering Ibu Supardi	29
4.1.1 Aktifitas Primer	29
4.1.1.1 <i>Inbound Logistic</i>	29
4.1.1.2 <i>Operations</i>	31
4.1.1.3 <i>Outbond Logistic</i>	31
4.1.1.4 <i>Marketing & Sales</i>	32
4.1.1.5 <i>Services</i>	33
4.2 Analisis Implementasi Value Chain pada Aktifitas Primer Katering Ibu Supardi	33
4.2.1 Analisis <i>Inbound Logistics</i> pada CV Catering Ibu Supardi	33
4.2.1.1 Bagian Pengadaan Bahan Baku	



CV Catering Ibu Supardi	33
4.2.1.2 Analisis <i>Superior Efficiency</i> Pengadaan Bahan-Bahan Baku	35
4.2.1.3 Analisis <i>Superior Quality</i> Pada Bagian Pengadaan dan Penyimpanan Bahan-Bahan Baku	40
4.2.1.4 Analisis <i>Superior Innovation</i> Pada Bagian Pengadaan Bahan-Bahan Baku	43
4.2.1.5 Analisis <i>Customer Responsiveness</i> Pada Bagian Pengadaan Bahan-Bahan Baku	44
4.2.2 Analisis Aktifitas Produksi Katering Ibu Supardi	45
4.2.2.1 Komposisi Karyawan Produksi Katering Ibu Supardi	45
4.2.2.2 Analisis <i>Superior Efficiency</i> Proses Produksi Katering Ibu Supardi	47
4.2.2.3 Analisis <i>Superior Quality</i> Proses Produksi Katering Ibu Supardi	54
4.2.2.4 Analisis <i>Superior Innovation</i> Pada Bagian Produksi	59
4.2.2.5 Analisis <i>Customer Responsiveness</i> Bagian Produksi Katering Ibu Supardi	60
4.2.3 Analisa <i>Value Chain</i> Pada Aktifitas <i>Outbound Logistics</i> Katering Ibu Supardi	61
4.2.3.1 Analisis <i>Superior Efficiency</i> Pada Distribusi Produk Katering Ibu Supardi	62
4.2.3.2 Analisis <i>Superior Quality</i> Pada Bagian Distribusi Katering Ibu Supardi	66
4.2.3.3 Analisis <i>Superior Innovation</i> Pada Bagian Distribusi Katering Ibu Supardi.	68
4.2.3.4 Analisis <i>Customer Responsiveness</i> Pada Bagian Distribusi Katering Ibu Supardi	69
4.2.4 Analisis <i>Value Chain</i> Pada Aktifitas <i>Marketing</i> dan Penjualan.	71
4.2.4.1 Analisis <i>Superior Efficiency</i> Pada Bagian Marketing dan Penjualan Katering Ibu Supardi	71
4.2.4.2 Analisis <i>Superior Quality</i> Pada Marketing dan Penjualan Katering Ibu Supardi	73
4.2.4.3 Analisis <i>Superior Innovation</i> Pada Marketing dan Penjualan Katering Ibu Supardi	73
4.2.4.4 Analisis <i>Customer Responsiveness</i> Pada Marketing dan Penjualan Katering Ibu Supardi	74
4.2.5 Aktifitas Pelayanan Pada Katering Ibu Supardi	76
4.2.5.1 Analisis <i>Superior Efficiency</i> Aktifitas Pelayanan Katering Ibu Supardi	76
4.2.5.2 Analisis <i>Superior Quality</i> Aktifitas Pelayanan Katering Ibu Supardi	76
4.2.5.3 Analisis <i>Superior Innovation</i> Pada Aktifitas Pelayanan Katering Ibu Supardi	78
4.2.5.4 Analisis <i>Customer Responsiveness</i> Pada Aktifitas Pelayanan Katering Ibu Supardi	78



4.3 Analisis Aktifitas Pendukung Katering Ibu Supardi	80
4.3.1 Analisis Aktifitas Pendukung Human Resource Management Katering Ibu Supardi	80
Bab V, Kesimpulan dan Saran	81
5.1 Kesimpulan	
5.1.1 Kesimpulan Pada Aktifitas Primer Katering Ibu Supardi	81
5.1.1.1 Kesimpulan Pada Aktifitas <i>Inbound Logistic</i>	81
5.1.1.2 Kesimpulan Pada Aktifitas Produksi Katering Ibu Supardi	83
5.1.1.3 Kesimpulan Pada Aktifitas <i>Outbound Logistic</i> Katering Ibu Supardi	
5.1.1.4 Kesimpulan Pada Aktifitas <i>Marketing</i> Katering Ibu Supardi	86
5.1.1.5 Kesimpulan Pada Aktifitas Pelayanan Katering Ibu Supardi	87
5.1.2 Kesimpulan Pada Aktifitas Pendukung Katering Ibu Supardi	90
5.1.2.1 Kesimpulan Pada Aktifitas Pendukung <i>Human Resource Management</i> Katering Ibu Supardi	90
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Untuk Aktifitas Primer Katering Ibu Supardi	91
5.2.1.1 Saran untuk Aktifitas <i>Inbound Logistic</i> Katering Ibu Supardi	91
5.2.1.2 Saran Untuk Aktifitas Produksi Katering Ibu Supardi	92
5.2.1.3 Saran Untuk Aktifitas <i>Outbond Logistic</i> Katering Ibu Supardi	93
5.2.1.4 Saran Untuk Aktifitas <i>Marketing</i> Katering Ibu Supardi	94
5.2.1.5 Saran Untuk Aktifitas Pelayanan Katering Ibu Supardi	95
5.2.2 Saran Untuk Aktifitas Pendukung Katering Ibu Supardi	
5.2.2.1 Saran Untuk Aktifitas Pendukung <i>Human Resource Management</i> Katering Ibu Supardi	95
Daftar Pustaka	97