



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
INTISARI.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Strategi Diferensiasi.....	9
2.2 Segmentasi.....	13
2.3 Faktor Pendukung Diferensiasi.....	17
2.4 Analisis Rantai Nilai.....	19
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu.....	22
2.6 Rerangka Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26



3.1	Desain Penelitian.....	26
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	26
3.2.1	Jenis Data.....	26
3.2.2	Sumber Data	27
3.2.2.1	Wawancara.....	28
3.3	Instrumen Penelitian.....	29
3.3.1	Tipe Strategi Diferensiasi.....	30
3.3.2	Segmentasi Industri Logistik	31
3.3.3	Faktor-faktor Pendorong Diferensiasi.....	33
3.3.4	Aktivitas Pendorong Diferensiasi	35
3.4	Metode Analisis Data	36
3.4.1	Data Kuesioner.....	36
3.4.2	Data Wawancara	38
3.5	Objek Penelitian.....	38
3.5.1	Profil Perusahaan.....	38
3.5.2	Struktur Organisasi.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Deskripsi Data	40
4.1.1	Pemilihan Tipe Strategi Diferensiasi Putra KJU Express	40
4.1.2	Analisis Segmen Konsumen Putra KJU Express	44
4.1.3	Analisis Faktor Pendorong Diferensiasi Putra KJU Express	46
4.1.4	Analisis Aktivitas Pendorong Diferensiasi.....	52
4.2	Pembahasan.....	56
4.2.1	Tipe Strategi Diferensiasi.....	56
4.2.2	Segmen Konsumen Putra KJU Express	58



4.2.3	Faktor-Faktor Pendorong Diferensiasi	59
4.2.4	Aktivitas Pendorong Diferensiasi	61
BAB V SIMPULAN.....		64
5.1	Simpulan	64
5.1.1	Simpulan Hasil Pemilihan Tipe Strategi Diferensiasi Putra KJU Express	64
5.1.2	Simpulan Hasil Analisis Segmentasi Putra KJU Express	64
5.1.3	Simpulan Hasil Analisis Faktor Pendorong Diferensiasi.....	65
5.1.4	Simpulan Hasil Analisis Aktivitas Pendorong Diferensiasi.....	65
5.2	Implikasi.....	66
5.2.1	Implikasi Teoritis	66
5.2.2	Implikasi Praktis	66
5.3	Keterbatasan.....	67
5.4	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....		68