

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	4
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	5
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GRAFIK DAN TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Masalah Penelitian .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	9
2.1 Bisnis Keluarga .....	9
2.2 Porter Five Forces .....	10
2.3 Keunggulan Kompetitif .....	13
2.3.1 <i>Porter's Generic Competitive Strategies</i> .....	14
2.3.2 VRIO .....	16
2.4 Lokasi Bisnis .....	18
2.5 Kepercayaan .....	18
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....	20
3.1 Pendahuluan .....	20
3.2 Paradigma Penelitian .....	20
3.3 Strategi Penelitian .....	21
3.4 Desain Penelitian .....	22
3.5 Lokasi PT. DLJL .....	35
3.6 Validitas, Reliabilitas Dan Objektivitas .....	36
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	38

4.1	Pendahuluan .....	38
4.2	Definisi Variabel Laten .....	38
4.2.1	Peluang Di Potensi Pasar (Variabel 1) (V1).....	39
4.2.2	<i>Variable Pricing</i> (Variabel 2) (V2).....	40
4.2.3	Konsistensi Dalam Efisiensi Operasional (Variabel 3) (V3).....	41
4.2.4	Keahlian Pelayanan Kepada Pelanggan (Variabel 4) (V4) .....	42
4.2.5	Standarisasi Operasional Prosedur Penanganan Barang (Variabel 5) (V5) 43	
4.2.6	<i>Word Of Mouth</i> (Variabel 6) (V6) .....	44
4.2.7	Keunggulan Kompetitif (Variabel 7) (V7) .....	45
4.3	Proposisi.....	45
4.3.1	Proposisi 1 (P1): Peluang Di Potensi Pasar (V1) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V7) .....	45
4.3.2	Proposisi 2 (P2): <i>Variable Pricing</i> (V2) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V7) .....	47
4.3.3	Proposisi 3 (P3): Konsistensi Dalam Efisiensi Operasional (V3) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V7) .....	48
4.3.4	Proposisi 4 (P4): Keahlian Pelayanan Kepada Pelanggan (V4) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V7) .....	51
4.3.5	Proposisi 5 (P5): Standarisasi Operasional Prosedur Penanganan Barang (V5) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V7).....	54
4.3.6	Proposisi 6 (P6): <i>Word Of Mouth</i> (V6) Berkontribusi Terhadap Keunggulan Kompetitif (V7) .....	56
BAB 5 KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....		58
5.1	Kesimpulan .....	58
5.2	Keterbatasan dan Rekomendasi .....	59
5.3	Implikasi Praktisi dan Akademisi .....	60
DAFTAR PUSTAKA.....		61
LAMPIRAN.....		i

## DAFTAR GRAFIK DAN TABEL

Grafik 1.1 Volume Muatan PT.DLJL (Ton/Tahun) .....	5
Tabel 3.1 Profil Informan .....	24



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pesaing perusahaan dengan pasar yang sejenis .....	7
Gambar 2.1 <i>Porter's Generic Competitive Strategies</i> .....	15
Gambar 3.1 Kerangka Desain Penelitian Eisenhardt (1989) .....	22
Gambar 3.3 Lokasi Bisnis PT. DLJL .....	36
Gambar 5.1 <i>Mini - Model Theory</i> .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A-1.....	ii
LAMPIRAN B-1.....	xiv
LAMPIRAN C-1.....	xxi
LAMPIRAN D-1.....	xxxii
LAMPIRAN E-1.....	xxi
LAMPIRAN F-1.....	xxviii
LAMPIRAN G-1.....	xxxiii
LAMPIRAN H-1.....	xxxvi
LAMPIRAN I-1.....	xl
LAMPIRAN J-1.....	xliii
LAMPIRAN K-1.....	xlviii
LAMPIRAN L-1.....	lii
LAMPIRAN M-1.....	lvii