

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DALAM .....	i
HALAMAN PENGESAHAN TESIS .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN DEWAN PENGUJI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	9
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Batasan Masalah .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	10
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.7 Sistematikan Penulisan.....	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 <i>Competitive Advantage</i> .....	12
2.2 <i>Sustainability</i> .....	13
2.3 <i>Core Competencies</i> .....	14
2.4 <i>Value Chain Analysis</i> .....	15

2.4.1 Tujuan <i>Value Chain Analysis</i> .....	16
2.4.2 Konsep Value Chain.....	16
2.5 Analisis SWOT .....	18
2.6 <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
2.6.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i> .....	19
2.6.2 Empat Perspektif <i>Balanced Scorecard</i> .....	20
BAB 3 METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Rancangan Penelitian .....	23
3.2 Kehadiran Penelitian .....	24
3.3 Situs dan Waktu Penelitian.....	24
3.4 Sumber Data .....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5.1 Riset Kepustakaan ( <i>Lybrary Research</i> ).....	26
3.5.2 Riset Lapangan ( <i>Field Research</i> ).....	26
3.6 Teknik Validatas Data.....	28
3.7 Teknik Analisis Data.....	29
3.7.1 Matriks IFE (Internal Factor Evaluation).....	30
3.7.2 Matriks EFE (External Factor Evaluation).....	30
3.7.3 Analisis SWOT.....	32
3.6.4 Analisis IE.....	32
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1 Daikin <i>Update Business Bekasi Area</i> .....	33
4.2 Matriks SWOT.....	35
4.3 Matriks IFE.....	41
4.3.1 Indikator Kekuatan Internal.....	41
4.3.2 Indikator Kelemahan Internal.....	43
4.3.3 Hasil Kuesioner weighting score dan ranking.....	45
4.4 Matriks EFE.....	46
4.4.1 Indikator Peluang Ekternal.....	46
4.4.2 Indikator Ancaman Eksternal.....	48

4.4.3 Hasil Kuesioner Weighting Score dan Ranking .....	50
4.5 Matriks IE.....	51
4.6 Value Chain Analysis.....	52
4.7 Balance Scorecard.....	61
BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN .....	66
5.1 Simpulan.....	66
5.2 Implikasi Managerial .....	68
5.3 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	72
RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	74
LAMPIRAN	



**KALBIS** Institute

Transforming • Hearts and Minds