

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Visi dan Misi CV. Putera Sarana Utama	1
1.1.2 Sejarah CV. Putera Sarana Utama.....	2
1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Aspek Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Jasa.....	11
2.1.3 Pengertian Strategi	13
2.1.4 Manajemen Strategi.....	15
2.1.5 Tahapan manajemen Strategi	18
2.1.6 Strategi Bersaing	19
2.1.7 Analisis SWOT	24
2.1.8 Penyusunan Strategi	26

2.2	Penelitian Terdahulu.....	38
2.3	Kerangka Pemikiran.....	54
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	55
2.4.1	Lokasi dan Objek Penelitian.....	55
2.4.2	Waktu dan Periode Penelitian	55
BAB III METODE PENELITIAN		57
3.1	Metode Penelitian dan Paradigma Penelitian.....	57
3.1.1	Penelitian Kualitatif.....	58
3.1.2	Studi Deskriptif	59
3.1.3	Penelitian Deskriptif Kualitatif	60
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	60
3.2.1	Objek Penelitian	60
3.2.2	Subjek Penelitian	60
3.3	Unit Analisis.....	61
3.4	Informan Penelitian	61
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.5.1	Data Primer	65
3.5.2	Data Sekunder	66
3.6	Teknik Analisis Data	66
3.7	Teknik Keabsahan Data.....	72
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		74
4.1	Karakteristik Informan.....	74
4.2	Hasil Penelitian	75
4.2.1	Strategi Bersaing dalam Usaha Angkutan Barang.....	75
4.2.2	Matriks Faktor Strategi Eksternal.....	78
4.2.2	Matriks Faktor Strategi Internal	80
4.2.3	Matriks Internal-Eksternal.....	84
4.2.3	Matriks SWOT	85
4.3	Pembahasan	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran.....	94
5.2.1	Saran bagi perusahaan	94

5.2.2	Saran bagi penelitian selanjutnya	94
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN		98
LAMPIRAN-1		99
LAMPIRAN-2		103
LAMPIRAN-3		107