

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN ORISINILITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar belakang penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Pertanyaan penelitian	15
1.5 Tujuan penelitian	16
1.6 Manfaat Penelitian	16
1.7 Batasan Masalah.....	16
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori dan Penelitian Terlebih Dahulu.....	18
2.1.1 Manajemen Operasi	18
2.1.2 <i>Supply Chain Management</i>	19
2.1.3 <i>Value Chain</i>	23
2.1.4 <i>Primary Activities</i>	25
2.1.5 <i>Support Activities</i>	26

2.1.6 Kepuasan konsumen.....	27
2.1.7 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	27
2.1.8 Keunggulan bersaing.....	29
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.2 Kerangka Pemikiran.....	45
2.4 Hipotesis Penelitian	46
2.4.1 Hubungan value chain dengan dengan keunggulan bersaing	46
2.4.2 Hubungan keunggulan bersaing dengan kepuasan konsumen	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Alat pengumpulan data.....	49
3.2.1 Operationa Variabel.....	50
3.2.2 Skala Pengukuran.....	53
3.3 Tahapan Penelitian.....	54
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Pengumpulan Data	58
3.5.1 Sumber Data.....	58
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	59
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas.....	59
3.6.1 Validitas	59
3.6.2 Realibitas	62
3.7 Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	63
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	63
3.7.2 Teknik Analisis Data <i>Partial Lest Square</i> (PLS)	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Profil Responden Penelitian	71
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian	78
4.2.1 Analisis Deskriptif <i>Value Chain</i>	78
4.2.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Konsumen	82
4.2.3 Analisis Deskriptif Keunggulan Bersaing.....	84
4.3 Analisis Data dan Interpretasi	87
4.3.1. Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	87
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	93
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	94
4.2.3 Goodness ogf Fit.....	95
4.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	96
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	100
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1. Kesimpulan	105
5.2 Saran.....	105
5.2.1 Aspek Praktis	105
5.2.2 Aspek Teoritis	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	111