

DAFTAR ISI

ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
SANWACANA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTARLAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	11
1. Keunggulan Bersaing	11
2. Cost Leadership / low cost	12
3. Pengertian Diferensiasi	15
4. Diferensiasi Produk	17
5. Diferensiasi Kualitas Pelayanan	19
6. Diferensiasi Citra	20
7. Strategi Fokus	21
B. Model Kekuatan Yang Mendorong Persaingan	22
C. Kerangka Pemikiran	24
D. Hipotesis	26

BAB III METODE PENELITIAN

1. Tipe Penelitian	27
2. Definisi Konseptual	28
3. Populasi Penelitian	29
4. Sampel Penelitian	29
5. Jenis dan Sumber Data	31
6. Definisi Operasional	31
7. Metode Pengumpulan Data	33
8. Metode Analisis Data	34
a. Analisis Deskriptif	34
b. Analisis Regresi	35
c. Uji Validitas	35
d. Uji Realibilitas	36
e. Uji Asumsi Klasik	36
f. Uji t	38
g. Uji f	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	41
1. Visi dan Misi Perusahaan	42
2. Kegiatan Usaha Perusahaan	42
3. Sumber Daya Manusia Perusahaan	43
B. Hasil Analisis Data	43
1. Analisis Deskriptif	43
a. Karakteristik Responden	43
b. Distribusi Jawaban Responden	46
1. Variabel Keunggulan Bersaing	46
2. Variabel Diferensiasi Produk	49
3. Variabel Diferensiasi Kualitas Pelayanan	52
4. Variabel Diferensiasi Citra	54
C. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	57
1. Uji Validitas	57
2. Uji Reliabilitas	60
D. Uji Asumsi Klasik	61
1. Uji Multikolinieritas	61
2. Uji Heterokedastisitas	62
3. Uji Autokorelasi	63
4. Uji Regresi Linier Berganda	64
5. Uji R^2	65
6. Uji t dan Uji f	66
E. Pembahasan	70
a. Analisis Regresi Linier Berganda	70

b. Pengaruh Diferensiasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing	71
c. Pengaruh Diferensiasi Kualitas Pelayanan Terhadap Keunggulan Bersaing	73
d. Pengaruh Diferensiasi Citra Terhadap Keunggulan Bersaing	75
e. Analisis Uji Determinasi R^2	76
f. Uji t	77
g. Uji f	78

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	80
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN