

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
CURRICULUM VITAE	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Konteks Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Secara Akademisi	6
1.4.2 Manfaat Secara Pratisi.....	7
1.5 Asumsi Penelitian	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Strategi	8
2.1.1 Pengertian Strategi	8
2.1.2 Indikator Strategi Bersaing	9
2.2 Strategi Bersaing	16
2.2.1 Pengertian Strategi Bersaing	16

2.3	Persaingan	20
2.3.1	Pengertian Persaingan	20
2.3.2	Jenis-Jenis Persaingan	21
2.4	Industri Jasa.....	23
2.4.1	Pengertian Industri Jasa.....	23
2.4.2	Jasa	24
2.4.2.1	Definisi Jasa	24
2.4.2.2	Karakteristik Jasa	24
2.5	Hotel.....	25
2.6	Analisis Lingkungan Industri.....	26
2.6.1	Analisis Lingkungan Internal.....	26
2.6.2	Analisis Lingkungan Eksternal	27
2.7	Analisis SWOT.....	31
2.7.1	Pengertian Analisis SWOT	31
2.8	Kerangka Berpikir.....	34
BABIII: METODE PENELITIAN		37
3.1	Pendekatan Penelitian	37
3.2	Kehadiran Penelitian	38
3.3	Lokasi Penelitian.....	40
3.4	Tahapan Penelitian.....	40
3.5	Jenis Data Penelitian	41
3.6	Informan dan Sumber Informan.....	42
3.7	Metode Pengumpulan Data Penelitian.....	45
3.8	Teknik Analisis Data	47
3.9	Pemeriksaan Keabsahan Data	49
BAB IV: TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Deskripsi Lokasi Penelitian	50
4.1.1	Sejarah.....	50
4.1.2	Visi dan Misi.....	52

4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan	53
4.2	Temuan	59
4.2.1	Strategi Bersaing Hotel	58
4.2.2	Lingkungan Internal (Resource Based View).....	62
4.2.2.1	Tangible Resource	62
4.2.2.2	Intangible Resource	63
4.2.2.3	Capability (kemampuan).....	65
4.2.3	Lingkungan Eksternal (Porter's Five Forces)	65
4.2.3.1	Persaingan Antar Perusahaan Bersaing	66
4.2.3.2	Potensi Masuknya Pesaing Baru	66
4.2.3.3	Potensi Pengembangan Produk Pengganti.....	67
4.2.3.4	Kekuatan Tawar Menawar Pemasok	67
4.2.3.5	Kekuatan Tawar Menawar Konsumen.....	67
4.2.4	Jumlah Informan	68
4.2.5	Pelaksanaan Pengumpulan Data	69
4.3	Pembahasan.....	70
4.3.1	Strategi Bersaing Pada Hotel Tampiaro Plaza Kota Prbolinggo Dalam Menghadapi Persaingan.....	71
4.3.2	Analisis SWOT	78
4.3.3	Matriks SWOT.....	80
4.3.4	Formulasi Strategi.....	88
4.3.5	Strategi Bersaing Untuk Hotel Tampiaro Kota Probolinggo.....	90
4.4	Hasil Kerangka Berpikir	94
BAB V : PENUTUP		95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN