

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.1 Visi dan Misi Anteraja	3
1.1 Latar Belakang Penelitian	4
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Aspek Teoritis.....	10
1.6.2 Aspek Praktis.....	10
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan Tesis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Pustaka	13
2.1.1 Manajemen Operasi.....	13
2.1.2 Logistik Services	14
2.1.3 Competitive Advantage.....	14
2.1.4 PDCA (Plan, Do, Check, Act).....	18
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III MODEL PENELITIAN.....	29
3.1 Karakteristik Penelitian.....	29
3.4 Pengembangan Model Konseptual.....	35
3.5 Waktu dan Tempat Penelitian	36
3.6 Sistematika Penyelesaian Masalah.....	36

3.7	Identifikasi Data	37
3.8	Tahap Pengolahan Data.....	37
3.9	Tahap Perancangan	38
BAB IV		39
4.1	Karakteristik Narasumber	39
4.2	Hasil Penelitian	39
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	41
4.3.1	Pemahaman akan Visi, Misi dan Nilai-Nilai Perusahaan Anteraja.....	41
4.3.3	Analisis Lingkungan Eksternal Perusahaan Anteraja	42
4.3.4	Analisis PDCA (Plan, Do, Check, Act) Perusahaan Anteraja	43
4.3.4.1	Plan	43
4.3.5	Analisis Competitive Advantage Perusahaan Anteraja.....	44
4.4	Pembahasan Rekomendasi Proses penambahan Tenaga kerja tambahan	44
4.5	Hasil Usulan Improvement.....	44
.....		Error! Bookmark not defined.
BAB V		49
5.1	Kesimpulan.....	49
5.2	Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN.....		54