

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan secara teoritis	12
1.4.2 Kegunaan secara Praktis.....	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Resource Based View	14
2.1.2 Kinerja Bisnis	15
2.1.3 Strategi Hubungan Karyawan	17
2.1.4 <i>Partnership</i> (Kemitraan).....	19
2.1.5 Keunggulan bersaing (<i>Competitive Advantage</i>).....	21
2.1.6 Kompetensi	23
2.1.7 Kapabilitas	25

2.2	Penelitian Terdahulu	27
2.3	Kerangka Pemikiran Teoretis.....	29
BAB III METODE PENELITIAN		30
3.1	Pendekatan Penelitian	30
3.2	Lokasi Penelitian	31
3.3	Teknik Penentuan Informan.....	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	34
3.5	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	39
4.1.1	Profil Obyek Penelitian.....	39
4.1.2	Profil Informan Penelitian.....	40
4.2	Proses Penelitian.....	42
4.3	Hasil Analisis Data	43
4.3.1	Kompetensi yang perlu dimiliki <i>Partner sales agency</i>	44
4.3.2	Kapabilitas yang perlu dimiliki <i>Partner sales agency</i>	50
4.3.3	<i>Partnership Sales Agency</i> untuk meningkatkan kinerja bisnis	52
4.3.4	Strategi Keunggulan Bersaing yang dapat diterapkan <i>partner sales agency</i>	59
4.3.5	Kinerja Bisnis IndiHome Witel Semarang	64
4.4	Usulan Perbaikan.....	68
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	70
4.5.1	Kompetensi yang perlu dimiliki <i>partner sales agency</i>	70
4.5.2	Kapabilitas yang perlu dimiliki <i>partner sales agency</i>	73
4.5.3	Kriteria dan proses pemilihan <i>partner sales agency</i> yang dapat diterapkan perusahaan	74
4.5.4	Keunggulan bersaing yang perlu dimiliki <i>partner sales agency</i> ...	76
BAB V PENUTUP		79
5.1	Kesimpulan	79

5.2	Implikasi Manajerial	81
5.3	Keterbatasan Penelitian	82
5.4	Agenda Penelitian Mendatang.....	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		88

