

DAFTAR ISI

Halaman

PENGESAHAN.....	i
PENGESAHAN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Jadwal Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN	
DAN HIPOTESIS	
TinjauanPustaka.....	8
2.1.1 Standar Operasional Prosedur	8

2.1.1.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	9
2.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Standar Operasional Prosedur	10
2.1.1.3 Keuntungan Standar Operasional Prosedur.....	11
2.1.1.4 Indikator Standar Operasional Prosedur	11
2.1.2 Pengendalian Kualitas.....	12
2.1.2.1 Pengertian Pengendalian Kualitas	13
2.1.2.2 Faktor-faktor Pengendalian Kualitas	14
2.1.2.3 Dampak Kualitas Terhadap Perusahaan	16
2.1.2.4 Indikator Pengendalian Kualitas	17
2.1.3 Keunggulan Bersaing.....	20
2.1.3.1 Pengertian Keunggulan Bersaing	20
2.1.3.2 Tujuan Keunggulan Bersaing.....	21
2.1.3.3 Dasar Keunggulan Bersaing.....	22
2.1.3.4 Sumber-sumber Keunggulan Bersaing	23
2.1.3.5 Indikator Keunggulan Bersaing.....	24
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	34
2.4 Hipotesis	39
 BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian	40
3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	40
3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan	40
3.2 Metode Penelitian	41

3.2.1 Operasionalisasi Variabel	42
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data	44
3.2.2.1 Jenis Data	44
3.2.2.2 Populasi Data.....	45
3.2.2.3 Sampel.....	46
3.3 Model Penelitian	47
3.4 Teknik analisis data.....	47
3.4.1 Uji Validitas Dan Rentabilitas.....	47
3.4.2 Analisis Terhadap Kuesioner	49
3.4.3 Metode <i>Successive Interval</i>	50
3.4.4 Uji Asumsi Klasik	51
3.4.5 Regresi Berganda.....	52
3.4.5 Pengujian Hipotesis	53

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Standar Operasional Prosedur Hotel Harmoni Tasikmalaya	5
4.2 Pengendalian Kualitas Hotel Harmoni Tasikmalaya	62
4.3 Keunggulan Bersaing Hotel Harmoni Tasikmalaya	66
4.4 Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing Hotel Harmoni Tasikmalaya.....	71
4.5 Pengujian Hipotesis.....	74

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran	78

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	42
Tabel 3.2	Populasi Karyawan Hotel Harmoni.....	45
Tabel 3.3	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif	49
Tabel 3.3	Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif.....	50
Tabel 4.1	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Standar Operasional Prosedur	57
Tabel 4.2	Rekafitulasi Standar Operasional Prosedur	58
Tabel 4.3	Klasifikasi Penilaian Untuk Seluruh Indikator Standar Operasional Prosedur	61
Tabel 4.4	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Pengendalian Kualitas	63
Tabel 4.5	Rekafitulasi Pengendalian Kualitas	63
Tabel 4.6	Klasifikasi Penilaian Untuk Seluruh Indikator Pengendalian Kualitas	66
Tabel 4.7	Klasifikasi Penilaian Untuk Setiap Indikator Keunggulan Bersaing.....	67
Tabel 4.8	Rekafitulasi Keunggulan Bersaing	68
Tabel 4.9	Klasifikasi Penilaian Untuk Seluruh Indikator Keunggulan Bersaing.....	70

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Major Sourcess of Competitive Advantage	23
Gambar 3.2	Model Penelitian.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul	Halaman
<i>Lampiran 1</i>	Jadwal Penelitian	81
<i>Lampiran 2</i>	SOP.....	82
<i>Lampiran 3</i>	Kuesioner.....	93
<i>Lampiran 4</i>	Data Ordinal.....	96
<i>Lampiran 5</i>	Data Interval.....	100
<i>Lampiran 6</i>	Rekapan Kuesioner.....	104
<i>Lampiran 7</i>	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	111
<i>Lampiran 8</i>	Uji Regresi.....	117