

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MUKA	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiiiv
I       PENDAHULUAN	1
1.1     Latar Belakang Masalah	1
1.2     Rumusan Masalah	5
1.3     Tujuan Penelitian	6
1.4     Manfaat Penelitian	6
1.5     Ruang Lingkup Penelitian	6
1.6     Sistematika Penulisan	7
II       KAJIAN PUSTAKA	8
2.1     Analisis Eksternal	8
2.1.1   Analisis Key Success Factor	12
2.1.1.1  Komponen Utama KSF	12
2.1.1.2  Penggunaan KSF dalam Manajemen Strategis	12
2.1.1.3  Contoh Penerapan KSF	13
2.1.2   Analisis Competitive Profile Matrix	13
2.1.2.1  Komponen Utama CPM	13
2.1.2.2  Tujuan dan Manfaat CPM	14
2.1.2.3  Langkah-langkah Penyusunan CPM	14

2.1.2.4	Contoh Penggunaan CPM	15
2.2.	Analisis Internal	15
2.3.	Kerangka Analisis	20
III	METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1	Jenis Penelitian	23
3.2	Jenis Data	24
3.3	Metode Pengumpulan Data	24
3.4	Metode Analisis Data	25
IV	PROFIL BISNIS	26
4.1	Lokasi, Produk, dan Pasar	26
4.2	Visi dan Misi	27
4.2.1	Visi	27
4.2.2	Misi	27
4.3	Nilai-Nilai Perusahaan	28
4.4	Struktur Organisasi	29
4.5	BMC	31
4.6	Service Blueprint	31
V	ANALISIS EKSTERNAL & INTERNAL	34
5.1	Analisis Eksternal	34
5.1.1	Analisis Pestel	34
5.1.2	Analisis Five Forces Porter	40
5.1.3	Analisis Pelanggan	44
5.1.4	Analisis <i>Key Success Factor</i>	50
5.1.5	Analisis Pesaing	53
5.2	Analisis Internal	56
5.2.1	Aspek Pemasaran	56
5.2.2	Aspek Operasional	56
5.2.3	Aspek Sumber Daya Manusia	59
5.2.4	Aspek Keuangan	60
5.3	Analisis SWOT	62
5.4	Analisis TOWS Matrix	64
VI	STRATEGI PENGEMBANGAN USAHA	66
6.1	Rencana Strategi Periode 2025 - 2027	66

6.2	Implementasi Strategi	67
6.2.1	Pemasaran	67
6.2.2	Operasional	69
6.2.3	Sumber Daya Manusia	71
6.2.4	Keuangan	73
6.3	Timeline	74
VII	PENUTUP	77
7.1	Kesimpulan	77
7.2	Saran	78
	DAFTAR PUSTAKA	80
	LAMPIRAN	87